Agence du revenu du Canada | Canada Revenue Agency

Canada

Rapport sur les plans et les priorités

2016-2017

L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée

Ministre du Revenu national

Pour en savoir plus sur les droits d'auteur, consultez le site de l'ARC www.cra-arc.gc.ca/cpyrght-fra.html[i]
ISSN 2292-4124
Rv1-12/2015F-PDF

Table des matières

Message de la ministre - - - - - 5

Message du commissaire - - - - - 8

Section 1 : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation - - - - - 10

Profil de l'organisation - - - - - 10
Contexte organisationnel - - - - - 11
Dépenses prévues - - - - - 18
Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental - - - - - 20
Tendances relatives aux dépenses de l'ARC - - - - - 21
Dépenses par crédit voté - - - - - 22

Section 2 : Analyse des programmes par résultat stratégique - - - - - 23

Aide aux contribuables et aux entreprises - - - - - 24
- Services et aide sur les renseignements fiscaux - - - - - 25
- Organismes de bienfaisance - - - - - 27
- Régimes enregistrés - - - - - 28
- Politiques, décisions et interprétations - - - - - 29

Cotisations des déclarations et traitement des paiements - - - - - 34
- Déclarations des particuliers - - - - - 35
- Déclarations des entreprises - - - - - 36
- Paiements - - - - - 37
- Programme des divulgations volontaires - - - - - 37

Observation en matière de déclaration - - - - - 41
- International et grandes entreprises - - - - - 42
- Programme des enquêtes criminelles - - - - - 45
- Petites et moyennes entreprises - - - - - 46
- TPS/TVH - - - - - 49
- Recherche scientifique et développement expérimental - - - - - 50

Recouvrement et observation en matière de production des déclarations - - - - - 54
- Observation et vérification - - - - - 55
- Recouvrements – Programmes fiscaux et gouvernementaux - - - - - 56

Appels - - -

Message de la ministre

J'ai le grand honneur de diriger l'Agence du revenu du Canada (ARC) à titre de ministre du Revenu national. Il s'agit d'une période passionnante pour le gouvernement du Canada, et je suis reconnaissante de l'occasion que m'a confiée le premier ministre de servir les Canadiens.

Le présent *Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017* de l'ARC fournit de l'information sur la façon dont l'Agence compte appuyer le gouvernement pour la réalisation de notre programme au cours de l'année qui vient. J'ai la ferme conviction que l'ARC est prêt à m'appuyer et à collaborer avec nos partenaires, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement, afin de livrer la marchandise aux canadiens. Cependant, comme nous nous sommes engagés à faire une reddition de compte plus efficace, le rapport de cette année sera le dernier présenté selon le cadre existant de présentation des rapports.

Le premier ministre et le président du Conseil du Trésor cherchent à simplifier et à rendre plus efficaces les processus redditionnels de manière à ce que le Parlement et les canadiens puissent suivre les progrès du gouvernement dans ses efforts pour offrir de réels changements à la population. À l'avenir, les rapports de l'ARC au Parlement seront davantage axés sur la transparence en ce qui a trait à la façon dont nous utilisons nos ressources pour remplir nos engagements et produire des résultats concrets au profit des canadiens.

Ces nouveaux mécanismes redditionnels permettront aux canadiens de suivre plus facilement les progrès accomplis par notre ministère dans la réalisation de ses priorités, lesquelles ont été précisées dans la lettre de mandat que le premier ministre m'a envoyée (http://pm.gc.ca/fra/lettre-de-mandat-de-la-ministre-du-revenu-national).

Depuis ma nomination en novembre 2015, j'ai travaillé en étroite collaboration avec les fonctionnaires de l'ARC afin d'élaborer un plan pour réaliser les priorités de notre gouvernement : améliorer le service aux Canadiens, renforcer nos efforts pour lutter contre l'évasion fiscale et moderniser les règles visant les organismes de bienfaisance. Ce plan décrit comment nous réaliserons nos engagements.

Avec ce plan et en collaboration avec nos nombreux partenaires, l'ARC se trouve en bonne position pour appuyer et réaliser les priorités du gouvernement au cours des trois prochaines années.

— Diane Lebouthillier

Je suis fermement déterminée à faire en sorte que tous les Canadiens, qu'ils soient des particuliers, des bénéficiaires de prestations ou des entreprises, soient traités avec respect et puissent faire affaire plus facilement avec l'Agence. À titre d'illustration :

- La demande pour les services en ligne de l'ARC augmente, et quelque 69 % de ces services sont déjà fournis par voie électronique. Ce nombre fait de l'ARC un chef de file parmi les organismes du gouvernement du Canada dans la prestation de services numériques. Cependant, nous devons en faire plus – et c'est ce que nous ferons – pour répondre aux attentes des Canadiens en matière de service, y compris de permettre à un plus grand nombre d'entre eux de produire leur déclarations de revenus et de prestations sans utiliser de formulaire sur papier.
- En tant qu'ancienne travailleuse sociale dans la région de la Gaspésie du Québec, je sais que beaucoup de familles dépendent des versements de prestations pour une grande partie de leurs revenus ménagers. Les programmes de prestations offerts par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux appuient le bien-être économique et social des Canadiens d'un bout à l'autre du pays. Notre gouvernement est déterminé à s'assurer que les Canadiens reçoivent les prestations et les crédits auxquels ils ont droit. L'ARC communiquera avec les personnes qui ont droit aux prestations, mais qui ne les reçoivent pas encore.
- Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt de l'ARC aide des centaines de milliers de Canadiens ayant des revenus modestes à préparer leur déclaration de revenus et de prestations chaque année. J'ai demandé à l'ARC de miser sur ce succès en offrant plus d'aide aux Canadiens ayant un revenu faible et fixe et dont les situations fiscales ne changent pas d'une année à l'autre.
- Le gouvernement a la responsabilité fondamentale de communiquer avec ses citoyens d'une manière compréhensible et utile. Cette année, l'ARC lance de nouveaux formats clairs et faciles à lire pour la majorité de ses communications les plus courantes à l'intention des Canadiens. Nous continuerons d'élargir ses efforts en ce sens au cours des années à venir.

Servir les Canadiens consiste aussi à veiller à ce que le régime fiscal soit équitable pour tous et à ce que l'assiette de revenu du Canada soit protégée pour le bien de tous. Notre gouvernement s'est engagé à appuyer l'ARC dans ses efforts en vue de prendre des mesures sévères contre l'évasion fiscale, surtout à l'égard de ceux qui évitent intentionnellement et agressivement de payer leurs taxes et leurs impôts.

Pour maintenir le rythme de l'économie mondiale d'aujourd'hui et de la technologie qui évolue rapidement, l'ARC doit poursuivre sa collaboration étroite avec les administrations fiscales d'autres pays. Ce plan indique de quelle manière l'Agence continuera ce travail important avec les organismes internationaux et d'autres pays en vue d'obtenir et d'échanger des renseignements plus rapidement et plus efficacement, et de continuer ainsi à protéger le régime fiscal du Canada.

Notre gouvernement croit fermement que les organismes de bienfaisance et les organismes à but non lucratif font une importante contribution à la société et à la politique publique. Il faut donc que les règles qu'ils doivent suivre soient claires et faciles à comprendre afin qu'ils puissent orienter leurs activités politiques et autres, sans interférence. Avec mes représentants, je travaillerai avec nos partenaires fédéraux et le secteur de la bienfaisance afin de réaliser cet engagement et de faire en sorte que les organismes de bienfaisance puissent poursuivre leurs œuvres importantes.

Avec ce plan, et en collaboration avec nos nombreux partenaires, l'ARC se trouve en bonne position pour appuyer et réaliser les priorités du gouvernement au cours des trois prochains exercices. Mais le succès se mesure par les résultats et, en tant que ministre, ma priorité sera de m'assurer que nous réalisons nos engagements énoncés dans ce plan.

En tant que ministre du Revenu national, je suis très fière de présenter le *Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017* au nom de l'Agence du revenu du Canada.

L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée
Ministre du Revenu national

Un message du commissaire

À titre de commissaire de l'Agence du revenu du Canada (ARC), je suis très heureux de présenter le *Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017* de l'Agence. Ce plan décrit ce que l'ARC et son personnel feront au cours des trois prochains exercices pour réaliser les priorités d'entreprise de l'Agence, soit le service, l'observation, l'intégrité et la sécurité, l'innovation et les personnes.

Notre approche tient compte de l'environnement de planification, lequel comprend la réponse à des facteurs tels que l'évolution rapide de la technologie, la croissance des systèmes de commerce et de paiement numériques, et l'émergence de nouvelles formes d'activités économiques.

Pour l'ARC, le service demeure une grande priorité. Comme la majorité des organisations, aussi bien privées que publiques, l'ARC utilise une technologie de pointe pour soutenir et favoriser un certain nombre d'améliorations aux services. La vaste majorité des particuliers et des entreprises produisent déjà leurs déclarations de revenus par voie électronique. Misant sur ce solide fondement, l'ARC continuera d'exploiter la technologie afin d'élargir ses options de service numérique et d'améliorer l'expérience du service des Canadiens. Cela comprend des améliorations aux services établis afin qu'ils continuent de répondre aux attentes des clients. À titre d'exemple, nous élargissons le service « Préremplir ma déclaration » afin de permettre à un plus grand nombre de contribuables de remplir automatiquement des parties de leurs déclarations de revenus en utilisant des renseignements fiscaux de l'ARC.

Nous révisons également nos documents qui s'adressent aux contribuables, comme les formulaires T1 (particuliers) et les états des prestations, afin de nous assurer qu'ils sont faciles à comprendre. En outre, nous élargissons notre Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt pour aider un plus grand nombre de Canadiens qui en ont besoin à remplir leurs déclarations de revenus de base.

L'amélioration de l'expérience du service des Canadiens n'est qu'un côté de la médaille; de l'autre côté, nous veillons à ce que les Canadiens observent leurs obligations conformément aux lois fiscales. L'évolution de la technologie a des répercussions importantes sur notre approche à l'égard de l'observation. L'analyse des données et les renseignements d'entreprise nous offrent de meilleures perspectives sur le comportement des contribuables, ce qui nous permet de consacrer moins de temps et d'efforts pour les groupes de contribuables qui présentent un faible risque, et d'orienter nos ressources sur le traitement de l'inobservation intentionnelle. En avril 2016, nous créerons une nouvelle direction générale afin de mieux orienter notre lutte contre l'évasion fiscale et l'évitement fiscal aux échelons national et international.

Comme la majorité des organisations, aussi bien privées que publiques, l'ARC utilise une technologie de pointe pour appuyer et faciliter un certain nombre d'améliorations. L'évolution de la technologie a des répercussions importantes sur notre approche à l'égard du service et de l'observation.

— Andrew Treusch

Étant donné que de plus en plus de contribuables canadiens choisissent les services en ligne, il est essentiel de protéger l'intégrité et la sécurité de leurs renseignements. Ce plan décrit certaines des mesures que nous prenons afin de renforcer les mesures de sécurité et d'atténuer les risques potentiels, y compris l'Initiative sur la sécurité des données, le Projet de gestion de l'identité et de l'accès, et le Projet de modernisation du Système national de pistes de vérification. Ces mesures sont appuyées par le nouveau Code d'intégrité et de conduite professionnelle de l'ARC, qui dicte les valeurs que les employés de l'ARC doivent respecter et oriente leur conduite.

Enfin, ce plan examine les facteurs internes qui auront une incidence sur la réussite des plans de l'ARC à l'avenir : l'innovation et les personnes. L'évolution de la technologie accélère le rythme des changements et accroît la nécessité de s'y adapter rapidement. Notre Plan de l'effectif de l'Agence mis à jour tient compte des plans et des priorités présentés dans le présent document. Il nous aidera à maintenir et à constituer un effectif compétent qui a la souplesse nécessaire pour répondre aux exigences actuelles et futures. L'ARC estime prioritaire le soutien d'un effectif compétent et chevronné pour répondre aux défis en rapide évolution.

Je suis fier de ce plan et je crois qu'il nous positionne bien pour les trois prochaines années. Il nous permettra de maintenir un effectif diversifié et très performant qui sera en mesure d'offrir un excellent service aux clients, d'assurer l'observation, de protéger et de conserver la confiance des Canadiens et de produire des idées novatrices visant l'amélioration continue.

Andrew Treusch
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

Section 1 : Vue d'ensemble des dépenses de l'organisation

Profil de l'organisation

Ministre de tutelle : L'honorable Diane Lebouthillier, C.P., députée

Premier dirigeant : Andrew Treusch

Portefeuille ministériel : Revenu national

Instruments habilitants : *Agence du revenu du Canada*
www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-10.11/[ii]

Année de création : 1999

Contexte organisationnel

Raison d'être

La ministre du Revenu national est responsable de l'Agence du revenu du Canada (ARC). L'ARC exécute les programmes d'impôts, de taxes et de prestations et d'autres programmes connexes, et assure le respect des lois fiscales pour le compte des gouvernements dans l'ensemble du Canada. L'ARC perçoit les recettes dont les gouvernements ont besoin pour assurer la prestation de services essentiels aux Canadiens. L'ARC traite des centaines de milliards de dollars en taxes et impôts et émet des milliards de dollars en paiements de prestations et de crédits tous les ans.

Le mandat de l'ARC consiste à s'assurer que les Canadiens :

> paient la part d'impôts et de taxes dont ils sont redevables;

> reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit;

> obtiennent un examen impartial des décisions qu'ils contestent.

Responsabilités

L'Agence a de nombreuses responsabilités très diversifiées. Elle doit voir à appliquer la *Loi de l'impôt sur le revenu* et la *Loi sur la taxe d'accise*, ainsi que toute la législation liée au Régime de pensions du Canada et au programme d'assurance-emploi. Elle applique aussi les lois qui gouvernent les organismes de bienfaisance, perçoit les taxes et les droits sur le tabac, administre les régimes de retraite et recouvre les créances payables au gouvernement fédéral.

Service aux contribuables : L'ARC donne aux contribuables les renseignements exacts et opportuns dont ils ont besoin pour observer les lois fiscales du Canada au moyen de son site Web, de centres d'appel, de publications et d'interprétations techniques et de décisions. L'Agence réglemente les organismes de bienfaisance en plus de surveiller et d'administrer les régimes de revenu différé et les régimes d'épargne pour s'assurer qu'ils respectent les exigences juridiques. Elle établit les cotisations des déclarations de revenus et traite les paiements des particuliers et des entreprises le plus rapidement et exactement possible.

Promotion et exécution de l'observation fiscale : L'ARC détecte, traite et décourage l'inobservation des lois fiscales du Canada en assurant la promotion et l'exécution de l'observation. Elle mène des activités de sensibilisation, fournit de l'aide ciblée aux contribuables et les informe de leurs responsabilités fiscales. Elle mène des examens nationaux et internationaux, des vérifications et des enquêtes criminelles. Elle aide à régler les dettes fiscales rapidement et elle exécute l'observation des lois fiscales en matière d'enregistrement, de production de déclarations, de retenues à la source et de paiement des obligations créancières.

Facilitation des recours : L'ARC offre un processus de recours juste et impartial pour régler les différends et les demandes d'allègement découlant des décisions prises par l'ARC. Si les contribuables ne sont pas satisfaits des résultats de ce processus, ils peuvent interjeter appel devant les tribunaux.

Administration des prestations : L'ARC administre une gamme de prestations permanentes et des programmes de paiements ponctuels pour les provinces et les territoires et pour le

gouvernement fédéral, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la taxe sur les produits et services/taxes de vente harmonisée et la prestation universelle pour la garde d'enfants. L'Agence s'assure que le bon paiement de prestation est versé à la bonne personne au bon moment, et donne des renseignements accessibles aux bénéficiaires ainsi que des réponses ponctuelles à leurs demandes de renseignements.

Résultats stratégiques et architecture d'alignement des programmes

Résultat stratégique : Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Programme	Sous-programme
Aide aux contribuables et aux entreprises	Services et aide aux renseignements d'impôt
	Organismes de bienfaisance
	Régimes enregistrés
	Politique, décisions et interprétations
	Organismes de bienfaisance – Sécurité publique et lutte au terrorisme
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Déclarations des particuliers
	Déclarations des entreprises
	Paiements
	Programme des divulgations volontaires
	Administration de la taxe sur les produits et services au Québec
Observation en matière de déclaration	International et grandes entreprises
	Petites et moyennes entreprises
	Recherche scientifique et développement expérimental
	Programme des enquêtes criminelles
	TPS/TVH
Recouvrements, observation et vérification	Observation et vérification
	Recouvrements – Programmes fiscaux et gouvernementaux
Appels	Oppositions et appels devant les tribunaux relatifs à l'impôt sur le revenu
	Oppositions et appels devant les tribunaux relatifs aux taxes à la consommation
	Appels au ministre et appels devant les tribunaux relatifs au Régime de pensions du Canada/ Assurance-Emploi
	Plaintes liées au service
	Allègement pour les contribuables

Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit

Programme	Sous-programme
Programmes de prestations	Versements d'allocations spéciales pour les enfants – Paiement législatif
	Demandes de renseignements relatives aux prestations
	Administration des programmes de prestations

Résultat stratégique : Les contribuables et les bénéficiaires de prestations obtiennent un examen impartial et indépendant à l'égard de leurs plaintes liées au service

Programme	Sous-programme
Ombudsman des contribuables	S.O.

Service internes

Priorités organisationnelles

Priorité et description	Initiatives prévues	Date de mise en oeuvre	Date d'achèvement	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
Service aux Canadiens[1] Notre vision—Nous offrons un service qui est rapide, facile, pratique, et sécurisé.	Élargissement de nos services numériques	Continu	Mars 2019	Cotisations des déclarations et traitement des paiements
	Améliorer la correspondance externe	Continu	Mars 2019	Aide aux contribuables et aux entreprises
	Améliorer le service téléphonique	Continu	Mars 2019	Aide aux contribuables et aux entreprises
Service aux petites et moyennes entreprises[1] Notre vision—Réduire le fardeau lié à l'observation qui s'applique aux petites et moyennes entreprises.	Réduire le fardeau lié à l'observation	Continu	Mars 2019	Observation en matière de déclaration
	Accroître les services en ligne pour les petites et moyennes entreprises	Continu	Mars 2019	Cotisations des déclarations et traitement des paiements

Observation[1] Notre vision—Nous facilitons la tâche à ceux qui souhaitent se conformer et nous la rendons plus difficile pour ceux qui ne le veulent pas.	Combattre l'économie clandestine	Continu	Mars 2019	Observation en matière de déclaration
	Lutter contre l'évasion fiscale internationale	Continu	Mars 2019	Observation en matière de déclaration
	Lutter contre l'évasion fiscale	Continu	Mars 2019	Observation en matière de déclaration
Intégrité et sécurité[1] Notre vision—Nous fixons les normes les plus élevées et nous nous assurons de les atteindre.	Protéger les renseignements personnels des clients	Continu	Mars 2019	Services internes
Innovation[1] Notre vision—Nous encourageons les nouvelles idées et nous mettons en œuvre rapidement celles qui fonctionnent.	Mettre en place des approches innovatrices en matière de service et d'observation	Continu	Mars 2019	Cotisations des déclarations et traitement des paiements
Notre personnel[1] Notre vision—Nous formons un effectif à rendement élevé et diversifié, qui adopte de nouvelles méthodes de travail.	Maintenir et créer un effectif compétent	Continu	Mars 2019	Services internes

[1] Cette priorité est permanente–établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport.

Pour obtenir plus de renseignements sur les priorités organisationnelles, consulter la lettre de mandat du ministre sur le site Web du Premier ministre du Canada[iii].

Analyse des risques

Principaux risques

Risque	Stratégie d'atténuation du risque	Lien à l'architecture d'alignement des programmes
Cybersécurité	La cybersécurité est un risque principal dans le cadre de la priorité de l'ARC liée à la sécurité et à l'intégrité. C'est le cas puisque si la cybersécurité n'est pas bien gérée, elle peut être une menace pour les fonds de renseignements de l'ARC et sa capacité à offrir les services. L'ARC définit la cybersécurité comme étant toutes les atteintes à la sécurité causées par des parties extérieures à l'ARC. Cela comprend les virus, les logiciels malveillants qui profitent des faiblesses des systèmes d'exploitation et des logiciels, les attaques de déni de service distribué, les campagnes d'hameçonnage et le vol de mot de passe. L'ARC maintient des contrôles de sécurité robustes. Au fur et à mesure que la sophistication et le volume des cybermenaces s'accroissent, l'ARC demeurera proactive et avant-gardiste en ce qui concerne sa sécurité. Plusieurs initiatives sont en cours, comme l'Initiative de sécurité des données, le Projet de gestion de l'identité et de l'accès, et le Projet de modernisation du Système national de surveillance des pistes de vérification. Ces initiatives amélioreront encore davantage la protection que l'Agence accorde à ses données et à ses biens technologiques, et atténueront ce risque.	Services internes

Observation	La promotion, le soutien et l'application de tous les aspects de l'observation constituent une pierre angulaire de la mission de l'ARC. Les principaux risques liés à l'observation sont les actifs à l'étranger, le prix de transfert, le commerce numérique et l'économie du partage. Il s'agit des risques les plus importants en raison des répercussions qu'ils peuvent avoir sur la capacité de l'ARC à protéger l'assiette fiscale du Canada et sur la confiance du public à l'égard de l'équité et de l'intégrité du régime fiscal. L'ARC agit sur plusieurs fronts pour aborder ces risques. Pour les actifs et les structures à l'étranger, elle a commencé à mettre en application de nouvelles mesures visant à lutter contre l'évasion fiscale internationale et l'évitement fiscal abusif. Des ressources supplémentaires sont attribuées pour sévir contre les fraudeurs fiscaux et collaborer avec des partenaires internationaux pour adopter des stratégies de lutte contre l'évitement fiscal. Afin d'aborder les cas d'exploitation du prix de transfert, l'ARC travaille en coordination et en collaboration avec ses partenaires internationaux dans le cadre de plusieurs initiatives. La majeure partie du travail dans ce secteur est effectuée dans le cadre du Projet de lutte contre l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices[iv] de l'OCDE. Le commerce numérique et l'économie du partage sont des moyens que des particuliers et des entreprises peuvent délibérément exploiter pour sous-estimer leur revenu et éviter de payer des impôts. L'Agence continuera à accroître son éventail de stratégies visant à détecter et à dissuader l'inobservation délibérée. Ces stratégies comprennent des techniques de vérification spécialisées pour cerner les secteurs comportant un degré élevé de risque de revenus non déclarés.	Observation en matière de déclaration
Renseignements d'entreprise	Les renseignements d'entreprise sont un risque principal dans le cadre de la priorité de l'ARC liée à l'innovation. Ils présentent en effet de nombreuses possibilités pour améliorer les stratégies d'observation, de services et de recouvrement des dettes. Les renseignements d'entreprise comprennent de très gros volumes de données afin d'améliorer la détection de l'inobservation (analyses prédictives) et l'économie comportementale (tel l'encouragement) dans le but de renforcer l'observation. Les aspects clés de ce risque sont l'exploration des données accessibles, l'élaboration d'outils et de méthodologies, et l'acquisition et l'élaboration d'expertise en la matière. Deux initiatives importantes, l'Initiative de renouvellement des renseignements d'entreprise et le Projet d'environnement de métadonnées contrôlé, sont en cours. Appuyées par la Stratégie en matière de renseignements d'entreprise de l'ARC, les avancées dans ces secteurs entraîneront de nouvelles pratiques novatrices qui permettront à l'ARC d'accroître ses capacités en matière de renseignements d'entreprise.	Services internes

Au moyen de son Profil des risques de l'entreprise, l'ARC analyse, cerne, évalue et aborde de façon proactive les principaux risques à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation dans un environnement en constante évolution. Le fait de se concentrer sur les principaux risques et de mettre des plans en place visant à réduire l'exposition aux risques là où c'est nécessaire permettra à l'Agence de réaliser ses priorités stratégiques à l'appui de son mandat à l'égard des Canadiens.

Intégrité et sécurité – Cybersécurité

L'Agence applique sans relâche le degré le plus élevé d'intégrité et de sécurité pour protéger les renseignements des contribuables et maintenir la confiance du public. En réponse à la demande croissante de services numériques et à l'accumulation toujours croissante des dossiers numériques, l'ARC poursuit l'avancement de ses pratiques pour suivre le rythme de la sophistication et du volume des cybermenaces. À cette fin, elle continuera à travailler de près avec ses partenaires afin de s'assurer que l'ensemble des systèmes, des contrôles et des mesures de protection appropriés sont en place.

Observation

L'évasion fiscale internationale est un problème mondial. De nombreux pays reconnaissent que la lutte contre l'évasion fiscale est importante pour protéger leur assiette fiscale nationale ainsi que l'intégrité et l'équité de leur régime fiscal. En réponse, l'ARC accroît sa collaboration avec d'autres pays au moyen du Projet OCDE/G20 de lutte contre l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices ainsi que du nouveau Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux et de son réseau de collaboration. Cela permettra à l'ARC de mieux lutter contre l'évasion fiscale transfrontalière et de combler les écarts dans les règles internationales existantes.

Les nouvelles technologies ont eu des incidences sur l'observation. Par conséquent, l'ARC fait évoluer ses techniques de détection de l'inobservation pour les activités liées aux systèmes de paiement numérique, aux monnaies numériques et aux plates-formes d'échange en ligne.

Innovation – Renseignements d'entreprise

Pour l'ARC, l'innovation, c'est trouver de nouvelles solutions et mieux faire les choses, de façon plus efficiente et novatrice. Les renseignements d'entreprise sont l'un des éléments favorisant les solutions novatrices. L'ARC considère les renseignements d'entreprise comme un risque lié aux possibilités. Cela est dû au fait que l'éventail des bénéfices pourrait inclure l'amélioration de la détection de l'inobservation, la modification du comportement des contribuables, une recherche des politiques de gestion des recettes plus éclairée et l'amélioration des services destinés aux Canadiens. Ce risque est axé sur l'accessibilité aux données complexes et volumineuses ainsi que sur la solidité de la capacité de l'Agence en matière de ressources humaines, qui découle du recrutement et du perfectionnement d'un effectif spécialisé.

Dépenses prévues

Ressources financières (en dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

L'information sur les ressources humaines et financières présentée dans ce rapport comprend tous les éléments pour lesquels l'Agence du revenu du Canada a reçu une approbation au 1er février 2016, ce qui signifie que toute approbation pour des ajustements de financement reçue après cette date sera reflétée dans les documents futurs.

		Budget principal des dépenses 2016-2017	Prévues 2016-2017	Prévues 2017-2018	Prévues 2018-2019
Agence du revenu du Canada	$	4 082 482 329	**4 082 482 329**	3 928 125 099	3 918 631 281
	ETP		**37 847**	37 444	36 971
Ombudsman des contribuables	$	3 235 854	**3 235 854**	3 227 940	3 234 541
	ETP		**31**	31	31
Total	$	4 085 718 183	**4 085 718 183**	3 931 353 039	3 921 865 822
	ETP		**37 878**	37 475	37 002

Sommaire de la planification budgétaire pour les résultats stratégiques et les programmes (en dollars)

Résultat stratégique : Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée

Programme	Dépenses 2013-2014	Dépenses 2014-2015	Prévision des dépenses 2015-2016	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Aide aux contribuables et aux entreprises	350 801 699	292 809 925	290 364 894	412 286 804	**412 286 804**	280 544 765	281 256 789
Cotisations des déclarations et traitement des paiements	649 108 155	640 377 518	687 698 295	503 182 149	**503 182 149**	496 115 166	493 780 046
Observation en matière de déclaration	1 084 562 230	1 108 667 741	1 092 386 302	1 067 140 214	**1 067 140 214**	1 062 160 684	1 054 616 518
Recouvrements, observation et vérification	496 787 602	519 837 234	491 303 158	632 051 666	**632 051 666**	618 542 264	616 220 531
Appels	190 219 456	204 406 362	182 669 682	185 568 739	**185 568 739**	185 234 324	185 573 890
Total partiel	**2 771 479 142**	**2 766 098 780**	**2 744 422 331**	**2 800 229 572**	**2 800 229 572**	**2 642 597 203**	**2 631 447 774**

Résultat stratégique : Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit

Programme	Dépenses 2013-2014	Dépenses 2014-2015	Prévision des dépenses 2015-2016	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Programmes de prestations	374 414 324	351 409 527	389 834 229	434 832 503	**434 832 503**	441 578 904	447 739 404
Total partiel	**374 414 324**	**351 409 527**	**389 834 229**	**434 832 503**	**434 832 503**	**441 578 904**	**447 739 404**

Résultat stratégique : Les contribuables et les bénéficiaires de prestations obtiennent un examen impartial et indépendant à l'égard de leurs plaintes liées au service

Programme	Dépenses 2013-2014	Dépenses 2014-2015	Prévision des dépenses 2015-2016	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Ombudsman des contribuables[1]	2 524 101	2 614 097	3 261 289	3 235 854	**3 235 854**	3 227 940	3 234 541
Total partiel	**2 524 101**	**2 614 097**	**3 261 289**	**3 235 854**	**3 235 854**	**3 227 940**	**3 234 541**

[1] Puisque l'ombudsman des contribuables fonctionne sans lien de dépendance avec l'ARC, ce rapport sur les plans et les priorités ne reflète aucunement les activités de ce bureau.

Services internes

Programme	Dépenses 2013-2014	Dépenses 2014-2015	Prévision des dépenses 2015-2016	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Services internes – Total partiel	**914 441 789**	**940 711 586**	**1 084 008 294**	**847 420 254**	**847 420 254**	**843 948 992**	**839 444 103**

Tous les programmes

Programme	Dépenses 2013-2014	Dépenses 2014-2015	Prévision des dépenses 2015-2016	Budget principal des dépenses 2016-2017	Dépenses prévues 2016-2017	Dépenses prévues 2017-2018	Dépenses prévues 2018-2019
Total	**4 062 859 356**	**4 060 833 990**	**4 221 526 143**	**4 085 718 183**	**4 085 718 183**	**3 931 353 039**	**3 921 865 822**

La réduction dans les prévisions des dépenses et les dépenses prévues au cours de la période de planification (de 4,222 milliards de dollars en 2015-2016 à 3,922 milliards de dollars en 2018-2019) est principalement attribuable à ce qui suit :

- certains rajustements techniques pris en compte seulement en 2015-2016 qui comprennent un report prospectif de 2014-2015 et le financement des allocations de maternité et des indemnités de départ;
- la temporisation du financement pour des projets spéciaux, la conclusion de l'entente sur le bois d'œuvre, les rajustements pour les services de gestion des locaux et des biens immobiliers, et l'École de la fonction publique du Canada, ainsi que le financement pour le programme de publicité gouvernementale; et
- la mise en œuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficience.

Harmonisation des dépenses avec le cadre pangouvernemental

Harmonisation des dépenses prévues pour 2016-2017 avec le cadre pangouvernemental[v] (en dollars)

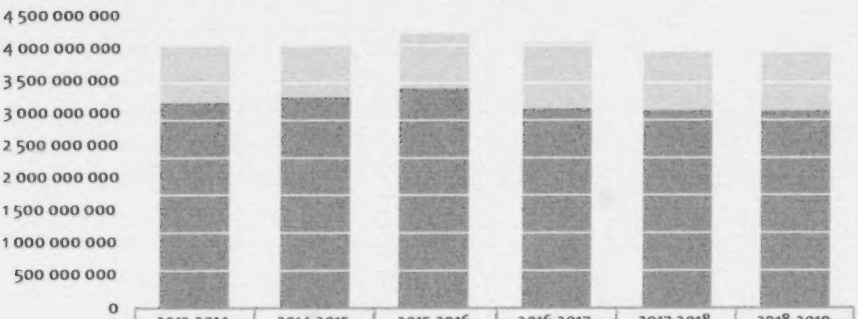
Résultat stratégique	Programme	Secteur de dépenses	Résultat du gouvernement du Canada	Dépenses prévues 2016-2017
Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée.	Aide aux contribuables et aux entreprises	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	412 286 804
	Cotisations des déclarations et traitement des paiements	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	503 182 149
	Observation en matière de déclaration	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	1 067 140 214
	Recouvrements, observation et vérification	Affaires gouvernementales	Des activités gouvernementales bien gérées et efficaces	632 051 666
	Appels	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	185 568 739
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit.	Programmes de prestations	Affaires économiques	La sécurité du revenu et l'emploi pour les Canadiens	434 832 503
Les contribuables et les bénéficiaires de prestations obtiennent un examen impartial et indépendant à l'égard de leurs plaintes liées au service.	Ombudsman des contribuables	Affaires gouvernementales	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et sensible aux besoins des Canadiens	3 235 854

Total des dépenses prévues par secteur de dépenses (en dollars)

Secteur de dépenses	Total des dépenses prévues
Affaires économiques	434 832 503
Affaires sociales	
Affaires internationales	
Affaires gouvernementales	2 803 465 426

Tendances relatives aux dépenses de l'ARC

Tendance relative aux dépenses (dollars)



	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
	Réelles		Prévisions des dépenses	Dépenses prévues		
Postes législatifs	902 057 364	817 112 935	833 651 118	**1 016 533 269**	887 439 425	889 761 756
Crédits votés	3 160 801 992	3 243 721 055	3 387 875 025	**3 069 184 914**	3 043 913 614	3 032 104 066
Total dépenses	4 062 859 356	4 060 833 990	4 221 526 143	**4 085 718 183**	3 931 353 039	3 921 865 822

Les dépenses prévues désignent les montants figurant au Budget principal des dépenses, ainsi que tout autre financement additionnel à inclure aux niveaux de référence de l'Agence, qui ont reçu l'approbation du Conseil du Trésor au plus tard le 1er février 2016. Pour l'exercice 2016-2017, les dépenses prévues sont identiques aux niveaux des dépenses présentées dans le Budget principal des dépenses.

Les données sur la tendance des dépenses prévues comprennent tous les crédits parlementaires (le Budget principal des dépenses et le Budget supplémentaire des dépenses) et les sources de recettes alloués à l'Agence du revenu du Canada pour ce qui suit : les initiatives politiques et opérationnelles découlant de différents budgets fédéraux et énoncés économiques; les transferts de Services publics et Approvisionnement Canada pour les services de gestion des locaux et des biens immobiliers; les versements en vertu de l'Accord sur le bois d'oeuvre résineux, les responsabilités liées à l'harmonisation de la taxe de vente; les versements d'allocations spéciales pour enfants et la mise en oeuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficience.

Le total des dépenses pour les exercices 2013-2014 à 2015-2016 comprend aussi certains rajustements techniques comme les rajustements de reports de l'exercice précédent de l'ARC et le financement des allocations de maternité et des indemnités de départ.

Pour les exercices 2013-2014 à 2018-2019, les crédits de l'ARC montrent une diminution principalement attribuable au financement reçu pour l'amélioration du système de traitement des déclarations de revenus des particuliers et pour différentes ententes salariales lequel est largement compensé par des diminutions attribuables à ce qui suit :

- la mise en oeuvre d'initiatives visant à améliorer l'efficience;
- la fluctuation des autorisations législatives de l'ARC pour les versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'oeuvre* et les taux des cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés;
- la diminution du financement pour la mise en oeuvre de la taxe de vente harmonisée et du crédit de taxe de la Nouvelle-Écosse pour la vie abordable ainsi que pour l'administration de l'Accord sur le bois d'oeuvre résineux;
- d'autres réductions telles que : le transfert à Services publics et Approvisionnement Canada pour les services de gestion des locaux et des biens immobiliers; le rajustement au financement déjà transféré à Services partagés Canada; le transfert à l'École de la fonction publique du Canada.

Dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements au sujet des crédits de l'ARC, veuillez consulter le Budget principal des dépenses 2016-2017[vi].

Section 2 : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique	Indicateur de rendement	Objectif	Date de réalisation
Les contribuables s'acquittent de leurs obligations et l'assiette fiscale du Canada est protégée	Pourcentage de déclarations produites à temps, au plus tard aux dates d'échéance fixées, sans intervention directe de la part de l'ARC	90 %	Mars 2017
	Pourcentage d'entreprises connues inscrites à la TPS/TVH	90 %	Mars 2017
	Pourcentage de l'impôt déclaré (y compris les acomptes provisionnels) et des retenues à la source qui sont versés à temps	90 %	Mars 2017
Les familles et les particuliers admissibles reçoivent en temps opportun les paiements exacts auxquels ils ont droit	Pourcentage des paiements de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) versé à temps aux bénéficiaires de prestations (au plus tard le 20e jour de chaque mois)	99 %	Mars 2017
	Pourcentage des bénéficiaires de la Prestation fiscale canadienne pour enfants qui fournissent des renseignements complets et exacts et qui reçoivent les versements auxquels ils ont droit	95 %	Mars 2017
	Pourcentage des bénéficiaires de prestations potentiellement admissibles qui reçoivent la Prestation fiscale canadienne pour enfants (déclaré à la suite de chaque recensement)	95 %	Mars 2019

Programme
Aide aux contribuables et aux entreprises

Le programme d'Aide aux contribuables et aux entreprises s'engage à fournir aux contribuables les renseignements exacts et opportuns dont ils ont besoin pour se conformer aux lois fiscales du Canada. Le site Web de l'ARC est organisé en fonction des besoins des contribuables et donne des renseignements détaillés sur les programmes et les services qu'elle offre aux particuliers et aux familles, aux entreprises, aux organismes de bienfaisance et aux donateurs ainsi qu'aux représentants. Les contribuables qui ont besoin de renseignements plus complexes peuvent communiquer avec les centres d'appels de l'ARC, consulter ses publications et vidéos ou utiliser ses interprétations techniques et services de décisions. Pour mieux appuyer les contribuables, l'ARC surveille les organismes de bienfaisance et administre les régimes enregistrés afin d'assurer qu'ils respectent les exigences législatives.

Services et aide aux renseignements d'impôt

Le sous-programme des Services et aide aux renseignements d'impôt donne aux contribuables les renseignements précis et opportuns dont ils ont besoin pour se conformer aux lois fiscales canadiennes. Il fournit cette information sur le site Web de l'ARC, en réponse aux demandes de renseignements et dans des produits imprimés.

Points saillants de la planification

L'ARC répond à plusieurs millions de demandes de renseignements chaque année, principalement au moyen de son site Web et au téléphone. En 2014-2015, le site Web de l'ARC a reçu 157 millions de visites, et l'Agence a répondu à 17,1 millions de demandes de renseignements téléphoniques. Les agents et les services téléphoniques automatisés ont répondu pour leur part à quelque 6,4 millions d'appels liées à des demandes de renseignements sur les prestations. En modernisant continuellement ses services de renseignements, l'ARC vise à faciliter la compréhension et l'observation par les contribuables.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- **Elle examinera et révisera les principaux éléments de sa correspondance avec les contribuables afin de s'assurer qu'elle est facile à comprendre. L'Agence lancera de nouvelles versions imprimées et électroniques de ce qui suit : les formulaires T1 (particuliers) d'ici février 2016; les relevés de prestations d'ici mai 2016; le formulaire PD7A, *Relevé de compte de retenues à la source courantes*, d'ici mai 2016; les formulaires d'entreprises (T2 et TPS/TVH) d'ici octobre 2016.**
- **Elle éliminera la nécessité pour les demandeurs de répéter l'information d'authentification lorsqu'ils sont transférés à un autre agent de l'ARC. Des outils améliorés permettront aux agents qui transfèrent un appel d'indiquer s'ils ont déjà effectué le processus d'authentification avec le demandeur. Cette initiative doit être achevée au printemps 2016.**

- Elle transférera les centres d'appels de l'ARC à une plate-forme hébergée commune dans le cadre de l'initiative fédérale de transformation des centres de contact. Cette technologie permettrait à l'ARC d'offrir de nouvelles fonctions dès 2016-2017 et devrait être achevée en 2020.
- Elle mettra en œuvre une « stratégie de générateurs d'appels » afin de mieux comprendre les raisons les plus courantes des appels des contribuables et d'établir d'autres façons de répondre à leurs besoins d'information. Chaque secteur de programme recevra des renseignements au sujet de ses générateurs d'appels, ce qui lui permettra d'élaborer des plans d'action visant à réduire le besoin d'appeler. Les volumes des appels seront surveillés afin de déterminer l'incidence des nouvelles initiatives. On en prévoit la mise en œuvre en 2017-2018.
- Elle effectuera la migration du contenu de son site Web vers le site d'information centralisé du gouvernement, Canada.ca, joignant de manière efficace l'Initiative de renouvellement du Web du gouvernement fédéral visant à offrir aux Canadiens un « guichet unique » pour tous les renseignements liés au gouvernement. La migration du contenu doit être achevée d'ici juin 2016, et la mise hors service de l'adresse URL et des plates-formes Web de l'ARC aura lieu d'ici décembre 2016.

Organismes de bienfaisance

Le sous-programme des Organismes de bienfaisance doit administrer le programme d'enregistrement national pour les organismes de bienfaisance, les associations canadiennes enregistrées de sport amateur et les organismes enregistrés de services nationaux dans le domaine des arts. Il est également responsable des activités de l'éventail complet du continuum de l'observation, y compris l'enregistrement, les communications et la sensibilisation, le traitement et l'examen, la vérification et l'exécution ainsi que les politiques et les conseils techniques.

Points saillants de la planification

Les organismes de bienfaisance jouent un rôle important dans la société et contribuent aux discussions publiques et à l'élaboration de politiques publiques au nom de tous les Canadiens. Afin d'appuyer cette contribution et d'assurer que ces organismes comprennent leurs obligations en vertu de la loi, l'ARC examinera et précisera les règlements régissant leur participation aux activités politiques, en collaboration avec le secteur de la bienfaisance.

Les Canadiens donnent des milliards de dollars chaque année pour appuyer des organismes de bienfaisance enregistrés, et ils s'attendent à ce que leurs dons soient utilisés de manière appropriée au profit des causes prévues. Afin de protéger les intérêts des contribuables tout en aidant les organismes de bienfaisance à respecter leurs obligations légales en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, l'ARC lancera de nouvelles options de services pour les organismes de bienfaisance.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

> **Elle modernisera ses systèmes de technologie de l'information afin de réduire le fardeau d'administration des organismes de bienfaisance en établissant de nouvelles options de services électroniques. Les nouveaux services suivants faciliteront l'enregistrement des organismes ainsi que le respect de leurs obligations, chaque année :**
>
> - **demandes en ligne pour l'enregistrement des organismes de bienfaisance, à compter de novembre 2017;**
> - **la production électronique de la *Déclaration de renseignements des organismes de bienfaisance enregistrés* (T3010), à compter de novembre 2018.**

Régimes enregistrés

Le sous-programme Régimes enregistrés applique les dispositions de la *Loi de l'impôt sur le revenu* relative au revenu différé et les régimes d'épargne, en enregistrant et en surveillant les régimes et en approuvant la déductibilité des cotisations de l'employeur aux régimes de pension à prestations déterminées. Il transmet également les renseignements à propos des régimes enregistrés dans le site Web de l'ARC et en réponse aux demandes de renseignements.

Points saillants de la planification

Les Canadiens qui se fient aux régimes enregistrés pour les aider à obtenir un revenu pour l'avenir dépendent de l'ARC pour protéger leurs investissements. L'Agence s'assure que les régimes enregistrés respectent les exigences législatives et réduit le fardeau administratif des administrateurs de régimes en offrant de nouvelles options de services électroniques.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- **Elle augmentera le nombre de formulaires liés aux régimes enregistrés offerts par voie électronique d'ici mars 2018.**
- **Elle étudiera les possibilités de recevoir les pièces justificatives par voie électronique, avec les formulaires liés aux régimes, d'ici mars 2019.**

Politiques, décisions et interprétations

Le sous-programme Politique, décisions et interprétations offre aux contribuables, aux inscrits et aux intermédiaires fiscaux des décisions exécutoires et des interprétations non exécutoires des lois que l'ARC administre (y compris le *Régime de pensions du Canada* et la *Loi sur l'assurance emploi*). Ce faisant, l'ARC donne aux contribuables une certitude précoce en expliquant la façon dont la loi s'applique à des situations particulières. Elle collabore également étroitement avec le ministère des Finances Canada pour élaborer des politiques législatives et offrir des services administratifs et en matière de politique législative aux autres organisations gouvernementales canadiennes.

Points saillants de la planification

Les contribuables, les entreprises, les fiscalistes et les associations industrielles dépendent de l'ARC pour obtenir des renseignements fiscaux techniques à jour et exacts. L'ARC continuera de mettre à jour des initiatives et d'en lancer de nouvelles dans le but de fournir tôt une certitude sur certaines affaires fiscales, d'aider à prévenir les erreurs et, dans certains cas, de réduire le nombre de demandes de décisions individuelles.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- **Elle établira un service électronique pour les décisions afin de permettre aux clients d'envoyer des demandes de décisions et d'interprétations et de recevoir des réponses par voie électronique. Ce service sera disponible en 2017.**
- **Elle développera les outils nécessaires pour mettre en œuvre la Norme de déclaration commune d'ici le 1er juillet 2017 et effectuera le premier échange de renseignements d'ici septembre 2018. La Norme de déclaration commune est une norme mondiale pour l'échange automatique de renseignements relatif aux comptes financiers entre les pays dans le but de mieux lutter contre l'évasion fiscale et d'améliorer l'observation fiscale. Les administrations fiscales à l'étranger fourniront des renseignements à l'ARC relativement à des comptes financiers détenus par des résidents canadiens dans leur administration. L'ARC fournira, selon le principe de la réciprocité, des renseignements correspondants aux administrations fiscales à l'étranger sur les comptes au Canada détenus par des résidents d'administrations étrangères.**
- **Elle créera des folios de l'impôt sur le revenu, lesquels sont des outils clés pour interpréter les renseignements concernant l'impôt sur le revenu et pour sensibiliser, ce qui mènera à une hausse de l'observation. Des centaines de milliers de contribuables, de fiscalistes, de fonctionnaires de l'ARC et d'autres membres de la communauté fiscale consultent les folios tout au long de l'année.**

Ressources financières budgétaires (dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

		Budget principal des dépenses 2016-2017	Prévues 2016-2017[1]	Prévues 2017-2018[1]	Prévues 2018-2019[1]
Programme					
Aide aux contribuables et aux entreprises[2]	$	412 286 804	**412 286 804**	280 544 765	281 256 789
	ETP		**3 665**	3 641	3 635
Sous-programmes					
Services et aide aux renseignements d'impôt	$		**156 187 232**	154 053 432	154 701 758
	ETP		**2 108**	2 090	2 089
Organismes de bienfaisance	$		**30 170 124**	30 304 457	30 077 498
	ETP		**328**	325	321
Régimes enregistrés	$		**15 842 716**	16 097 367	16 156 682
	ETP		**167**	166	166
Politiques, décisions et interprétations[2]	$		**205 541 117**	75 458 672	75 673 160
	ETP		**1 022**	1 020	1 019
Organismes de bienfaisance – Sécurité publique et lutte au terrorisme	$		**4 545 615**	4 630 837	4 647 691
	ETP		**40**	40	40

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2016. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.

[2] La décroissance dans les dépenses prévues de 2016-2017 à 2018-2019 dans le programme Aide aux contribuables et aux entreprises et le sous-programme Politiques, décisions et interprétations est due principalement aux versements aux provinces en vertu de la *Loi de 2006 sur les droits d'exportation de produits de bois d'œuvre* pour un montant de 128 millions de dollars en 2016-2017 qui terminera l'entente sur le bois d'oeuvre entre le Canada et les États-Unis.

Mesures de rendement

	Résultat attendu	Indicateur de rendement	Objectif	Date de réalisation
Programme				
Aide aux contribuables et aux entreprises	Les particuliers et les entreprises ont accès aux renseignements et aux services dont ils ont besoin pour observer volontairement les lois fiscales	Pourcentage des normes de service qui sont atteintes ou en grande partie atteintes quant aux demandes de renseignements des particuliers ou des entreprises	100 %	Mars 2017
	Les organismes et les entreprises qui administrent ou produisent des régimes enregistrés, les organismes de bienfaisance et les produits passibles du droit d'accise observent les lois applicables	Pourcentage des vérifications à l'égard des organismes de bienfaisance, des régimes enregistrés et des produits qui sont effectuées par rapport aux prévisions	100 %	
Sous-programme				
Services et aide aux renseignements d'impôt	Les particuliers ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements fiscaux	Pourcentage des particuliers qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC (haute saison)	85 %	Mars 2017
		Pourcentage des particuliers qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC (basse saison)	80 %	Mars 2017
		Pourcentage du matériel de référence interne mis à jour avec précision à l'intention des agents des services aux contribuables (particuliers)	100 %	Mars 2017
	Les entreprises ont accès à des réponses rapides et exactes à leurs demandes de renseignements fiscaux	Pourcentage des entreprises qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC	85 %	Mars 2017
		Pourcentage du matériel de référence interne mis à jour avec précision à l'intention des agents des services aux contribuables (entreprises)	100 %	Mars 2017

	Résultat attendu	Indicateur de rendement	Objectif	Date de réalisation
Organismes de bienfaisance	Les organismes de bienfaisance enregistrés et les demandeurs du statut d'organisme de bienfaisance reçoivent des services opportuns	Pourcentage des appels des organismes de bienfaisance dans la file d'attente de l'agent qui obtiennent une réponse dans les deux minutes	80 %	Mars 2017
		Pourcentage des réponses aux demandes d'enregistrement d'organisme de bienfaisance dans les délais prévues (deux mois pour les demandes simples et six mois pour les demandes régulières)	80 %	Mars 2017
	L'inobservation de la loi et des règlements par les organismes de bienfaisance est détectée et traitée	Pourcentage des organismes de bienfaisance qui produisent leur déclaration annuelle de renseignements à temps	80 %	Mars 2017
Régimes enregistrés	Les administrateurs des régimes enregistrés et leurs agents reçoivent un service rapide en réponse à leurs demandes	Pourcentage des demandes de régimes enregistrés examinées dans les délais établis (180 jours civils)	85 %	Mars 2017
	L'inobservation de la loi et du règlement liés aux régimes enregistrés par les administrateurs de régimes enregistrés et leurs agents est détectée et résolue	Pourcentage des vérifications des régimes enregistrés effectuées par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2017

	Résultat attendu	Indicateur de rendement	Objectif	Date de réalisation
Politique, décisions et interprétations	Les contribuables et les entreprises reçoivent des décisions et des interprétations rapides en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*, de la *Loi sur la taxe d'accise* et diverses autres lois fédérales	Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu rendues dans les 90 jours ouvrables	85 %	Mars 2017
		L'impôt sur le revenu – Interprétations techniques rendues dans les 90 jours ouvrables	85 %	Mars 2017
		Décisions et interprétations en matière de TPS/TVH – répondre aux demandes écrites dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de l'ARC (cela exclut les décisions et interprétations qui sont hautement techniques et qui créent des précédents ou des politiques)	80 %	Mars 2017
	L'inobservation de la *Loi sur l'accise* et de la *Loi de 2001 sur l'accise* en ce qui concerne les produits passibles de droits est détectée et résolue	Pourcentage des examens réglementaires et des activités d'observation de l'accise prévus qui sont effectués	100 %	Mars 2017

Programme
Cotisation des déclarations et traitement des paiements

Le programme Cotisations des déclarations et traitement des paiements évalue et traite les déclarations de revenus et les paiements aux particuliers et aux entreprises le plus rapidement et adéquatement possible, leur donnant ainsi une certitude précoce afin de les aider à gérer leur situation fiscale en toute confiance. L'ARC vise à réduire la paperasse par la prestation de services simplifiés et opportuns aux particuliers et aux entreprises tout en protégeant l'assiette fiscale du Canada.

Déclarations des particuliers

Le sous-programme des Déclarations des particuliers aide les particuliers à se conformer volontairement aux lois fiscales appliquées par l'Agence, en traitant leurs renseignements dans les plus brefs délais et le plus exactement possible. Il évalue les renseignements que les particuliers fournissent et les informe des résultats de leur cotisation ou nouvelle cotisation.

Points saillants de la planification

L'ARC améliore le service aux contribuables en élargissant son éventail de services numériques, ce qui facilite, pour les Canadiens, l'établissement de leur autocotisation et le respect volontaire de leurs obligations fiscales. Au cours de la période de planification, l'ARC mettra en œuvre sa stratégie relative aux interactions numériques, et les initiatives suivantes contribueront à rendre les services de l'ARC axés sur l'utilisateur, sécurisés et numériques, du début à la fin. L'ARC prendra les mesures suivantes :

Au cours de la période de production des déclarations de 2015, 82 % des déclarations T1 ont été produites en ligne.

- **Elle acceptera les déclarations spéciales et les T3 par voie électronique au moyen d'InfoDec[1] à compter de janvier 2016. Cette initiative viendra améliorer le service à la clientèle en instaurant le premier service de production électronique destiné aux personnes produisant des déclarations T3 au nom de fiducies.**
- **Elle permettra aux déclarants T1 de changer leur adresse à l'aide des logiciels homologués IMPÔTNET d'ici février 2017.**
- **Elle améliorera les portails en ligne sécurisés Mon dossier et Représenter un client de manière à en faciliter l'utilisation pour les contribuables et leurs représentants, tout en se préparant à une croissance future des programmes et aux progrès technologiques. Parmi les améliorations, on trouvera une navigation plus homogène et logique entre les services, une interface utilisateur commune aux portails et le bon affichage du contenu des portails peu importe l'appareil. L'étape des options et de l'analyse sera achevée au printemps 2016.**

Innovations en matière de services

Les innovations de l'ARC en matière de services font en sorte qu'il soit plus facile pour les contribuables de remplir leurs déclarations en ligne et d'éviter les erreurs courantes qui surviennent au moment de l'entrée manuelle des données. Au cours de la période de production des déclarations de revenus de 2015, l'Agence a mis en œuvre le service Livraison des données fiscales (ou Préremplir ma déclaration). Ce service permet aux représentants autorisés, au moyen du logiciel homologué pour la TED, de demander la transmission sécurisée par voie électronique de renseignements fiscaux provenant de l'ARC, afin qu'ils soient saisis automatiquement dans les cases appropriées de la déclaration de revenus de leurs clients. À compter de février 2016, le service sera disponible aux particuliers inscrits complètement à Mon dossier afin de remplir automatiquement certaines parties de leur déclaration à l'aide d'un logiciel homologué pour IMPÔTNET. Le service permettra aussi d'allonger la liste de renseignements fiscaux disponibles, dont ceux inscrits sur les feuillets d'information T3 et T5.

1. Le Système de traitement des déclarations de renseignements (InfoDec) gère la saisie, la modification et le stockage de plusieurs déclarations de renseignements de tiers différentes fournies à l'ARC par les employeurs (T4), les institutions financières (T5), les sociétés de fiducie (T3) et les organismes gouvernementaux.

Déclarations des entreprises

Le sous-programme des Déclarations des entreprises aide les entreprises à se conformer volontairement aux lois fiscales appliquées par l'Agence, en traitant leurs renseignements dans les plus brefs délais et le plus exactement possible. Il évalue les renseignements que les entreprises fournissent et les informe des résultats de leur cotisation ou nouvelle cotisation. Il attribue aux entreprises un numéro d'entreprise et administre les programmes T2, TPS/TVH, accise et autres prélèvements.

Points saillants de la planification

Les services numériques de l'ARC sont le mode de service privilégié des entreprises et des représentants fiscaux : 86 % des déclarations des sociétés ont été produites en ligne en 2014-2015. L'Agence ajoute de nouvelles fonctions et de nouveaux services dans le but de réduire la paperasse et de permettre aux entreprises d'obtenir plus facilement des renseignements en temps opportun et de respecter plus facilement leurs obligations fiscales.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- **Elle améliorera les portails en ligne sécurisés Mon dossier d'entreprise et Représenter un client pour en faciliter l'utilisation par les contribuables et les représentants, tout en se préparant à la croissance future des programmes et aux progrès technologiques. Parmi les améliorations, on trouvera la mise en place d'une navigation plus homogène et logique entre les services, une interface utilisateur commune aux portails et le bon affichage du contenu des portails peu importe l'appareil. L'étape des options et de l'analyse sera achevée au printemps 2016.**
- **Elle étendra le service Soumettre des documents au Programme des remboursements de la TPS/TVH d'ici décembre 2016. Ce service permet aux contribuables de soumettre des documents (à la demande de l'ARC) au moyen des portails sécurisés.**
- **Elle collaborera avec Industrie Canada à l'adoption du numéro d'entreprise (NE) à titre d'identificateur commun pour les programmes et les services fédéraux axés sur les entreprises. Cette initiative sera achevée d'ici octobre 2018 et permettra de réduire le chevauchement des efforts par les entreprises et l'administration publique, tout en rendant possibles de futures occasions de conception et de prestation de services axés sur les clients.**

Paiements

Le sous-programme des Paiements aide les particuliers et les entreprises à se conformer volontairement aux lois fiscales du Canada en traitant les paiements.

Points saillants de la planification

L'ARC améliorera les paiements électroniques et les services numériques connexes en les rendant plus efficients pour les contribuables et pour les intervenants de l'ARC, tels que les institutions financières.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- **Elle élargira les options de paiement Interac actuelles en y incluant les paiements par débit Visa dans Mon paiement d'ici février 2016.**
- **Elle facilitera les paiements électroniques en collaborant avec les institutions financières de manière à convertir leurs paiements en données pour l'échange de données informatisé (EDI). D'ici mai 2016, l'ARC changera le nom indiqué sur les pièces de versement pour les particuliers, les CELI et les prestations.**

Programme des divulgations volontaires

Le sous-programme des divulgations volontaires encourage et traite les divulgations volontaires par les contribuables et leurs représentants qui veulent corriger des renseignements inexacts ou incomplets.

Points saillants de la planification

Une partie importante des 1,3 milliard de dollars en revenus non déclarés divulgués de façon volontaire en 2014-2015 découlait d'efforts fructueux déployés efficacement à l'échelle internationale en vue d'échanger des données fiscales, de même que des efforts accrus de l'ARC visant à déceler et à corriger l'inobservation à l'étranger. Le programme représente, pour l'Agence, une façon rentable d'obtenir l'observation. La mesure suivante fera en sorte que les contribuables puissent plus facilement se manifester, corriger leur situation fiscale et payer leur juste part.

L'ARC prendra la mesure suivante :

- **Elle rendra possible la production électronique des divulgations volontaires, en permettant entre autres aux contribuables et à leurs représentants d'envoyer leur divulgation au moyen des portails de l'ARC d'ici octobre 2016.**

Ressources financières budgétaires (dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

		Budget principal des dépenses 2016-2017	Prévues 2016-2017[1]	Prévues 2017-2018[1]	Prévues 2018-2019[1]
Programme					
Cotisation des déclarations et traitement des paiements	$	503 182 149	**503 182 149**	496 115 166	493 780 046
	ETP		**4 519**	4 486	4 409
Sous-programme					
Déclarations des particuliers	$		**222 094 098**	216 940 322	215 267 035
	ETP		**2 702**	2 675	2 650
Déclarations des entreprises	$		**255 423 903**	253 760 556	252 984 771
	ETP		**1 511**	1 505	1 493
Paiements	$		**19 463 548**	19 265 714	19 359 021
	ETP		**239**	239	187
Programme des divulgations volontaires	$		**6 200 600**	6 148 574	6 169 219
	ETP		**67**	67	79

[1] **Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2016. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.**

Mesures du rendement

	Résultat attendu	Indicateur de rendement	Objectif	Date de réalisation
Programme				
Cotisation des déclarations et traitement des paiements	Les particuliers, les entreprises et les inscrits reçoivent des avis de cotisation exacts et à temps et le traitement des paiements d'impôt est effectué de façon précise et en temps opportun	Pourcentage des cibles des normes de service qui sont atteintes ou en grande partie atteintes quant à la rapidité du traitement des déclarations des particuliers, des entreprises et de la TPS/TVH.	100 %	Mars 2017
Sous-programme				
Déclarations des particuliers	Les déclarants particuliers reçoivent, en temps opportun, des avis de cotisation exacts	Pourcentage des cibles des normes de service qui sont atteintes ou en grande partie atteintes quant aux activités liées aux déclarations T1 des particuliers et T3 des fiducies	100 %	Mars 2017
		Pourcentage des déclarations des particuliers (T1) traitées avec exactitude	98 %	Mars 2017
		Pourcentage des déclarations des particuliers (T1) reçues à temps et traitées au plus tard à la mi-juin	98 %	Mars 2017
	Les particuliers produisent leurs déclarations par voie électronique	Taux de production par voie électronique des particuliers (T1) (période de production des déclarations)	84 %	Mars 2017
Déclarations des entreprises	Les déclarants d'entreprise reçoivent des avis de cotisation précis et en temps opportun	Pourcentage des cibles des normes de service qui sont atteintes ou en grande partie atteintes quant aux activités des sociétés déclarantes (T2, TPS/TVH, accise et autres prélèvements)	100 %	Mars 2017
		Pourcentage des déclarations T2 traitées avec exactitude	98 %	Mars 2017
	Les sociétés produisent leurs déclarations par voie électronique	Taux de production (T2) par voie électronique chez les sociétés (exercice)	85 %	Mars 2017

	Résultat attendu	Indicateur de rendement	Objectif	Date de réalisation
Paiements	Le versement des paiements à l'ordre du receveur général est traité à temps	Pourcentage des paiements à l'ordre du receveur général déposés dans un délai de 24 heures suivant leur réception	96 %	Mars 2017
Programme des divulgations volontaires	Traitement rapide et exact des soumissions de divulgation volontaire	Pourcentage des cas de divulgation volontaire vérifiés qui respectent les normes d'examen du programme	90 %	Mars 2017
		Pourcentage des dossiers d'examen administratif de deuxième niveau terminés dans les 60 jours suivant la réception	100 %	Mars 2017

Programme
Observation en matière de déclaration

Le programme d'Observation en matière de déclaration vise à protéger l'intégrité du régime d'observation volontaire du Canada en déterminant et en ciblant le petit segment de la population qui ne déclare pas les montants exacts. Les interventions d'observation de l'Agence du revenu du Canada (ARC) suivent une approche progressive qui passe de l'influence de l'observation à son application. L'ARC cherche à influencer les attitudes envers l'observation en sensibilisant davantage le contribuable à ses obligations fiscales au moyen d'activités de sensibilisation ciblées, du service à la clientèle et de l'éducation. L'ARC effectue également des examens, des vérifications et des enquêtes à l'échelle nationale et internationale afin d'assurer l'observation des lois fiscales du Canada.

Le 1er avril 2016, l'ARC divisera sa Direction générale des programmes d'observation actuelle en deux nouvelles directions générales. Cette division permettra une nouvelle orientation sur la lutte stratégique contre les formes les plus importantes d'évitement fiscal et d'évasion fiscale par les particuliers fortunés et les grandes sociétés.

La Direction générale de l'observation du secteur international et des grandes entreprises sera responsable de l'impôt international, de la planification fiscale abusive, des programmes de vérification des grandes entreprises et des non-résidents, des enquêtes criminelles et de l'élaboration de stratégies visant à lutter contre l'évitement fiscal à l'étranger.

La Direction générale de l'observation et des petites et moyennes entreprises sera responsable des programmes d'observation de l'impôt sur le revenu et de la TPS/TVH des petites et moyennes entreprises et de l'administration du programme de recherche scientifique et de développement expérimental.

International et grandes entreprises

Le sous-programme International et grandes entreprises permet de s'assurer que le Canada reçoit sa part des impôts provenant des entités internationales et des grandes, dont les opérations financières sont complexes. Il rend exécutoire l'observation des lois fiscales du Canada en encourageant, en aidant et en vérifiant l'observation des grandes entités déclarantes. Pour ce faire, il utilise les consultations avec le contribuable, l'éducation, les révisions législatives et les mesures d'exécution.

Points saillants de la planification

L'ARC continuera de mettre des stratégies en œuvre pour lutter contre l'évitement fiscal par le secteur international et des grandes entreprises. L'Agence fait appel à des équipes de vérification spécialisées, au renseignement d'entreprise, aux dénonciateurs et à l'économie du comportement pour « inciter » ou influencer l'observation dans le secteur international et des

grandes entreprises. Les approches « d'incitation » comprennent la rédaction de lettres à ces entreprises avant qu'une décision à la Vérification soit prise, en les avisant des erreurs courantes et en leur donnant la possibilité de corriger les erreurs. Entre-temps, certaines initiatives aideront à protéger les entreprises respectueuses de la loi ainsi que l'intégrité de l'assiette fiscale du Canada.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

> Elle mettra complètement en œuvre le Système intégré d'évaluation des risques d'ici juin 2016, lequel utilisera un système automatisé de cotation des risques pour renforcer notre Modèle national d'évaluation des risques. Le nouveau système combine des renseignements tirés de différentes bases de données de l'ARC et les vérifie à l'aide d'algorithmes de risque sophistiqués, donnant lieu à une évaluation automatique des risques pour chacun des dossiers importants. Ce processus permettra à l'ARC de mieux utiliser les ressources d'observation lors de l'attribution de dossiers aux régions.

> Elle mettra en œuvre des composantes du renseignement d'entreprise du Système de gestion des exigences de déclaration des biens étrangers d'ici mars 2017. Le système a été mis au point afin de saisir, de stocker et de récupérer des renseignements liés aux exigences de déclaration des biens étrangers de l'ARC. L'Agence continuera de s'appuyer sur ses ententes de collaboration avec des partenaires internationaux, notamment l'échange mutuel de renseignements entre l'ARC et les banques et d'autres administrations fiscales.

> Elle collaborera avec d'autres administrations fiscales sur d'autres formes d'inobservation et améliorera notre travail sur les vérifications conjointes avec d'autres pays.

> Elles mettra entièrement en place nos équipes intégrées de vérification des grandes entreprises d'ici avril 2016. Ces équipes comprennent des vérificateurs spécialisés qui connaissent la planification fiscale abusive nationale et internationale. Les équipes intégrées renforcent la collaboration et allège le fardeau des contribuables. Elles offrent un meilleur service selon le concept « Une équipe, une voix, une vérification ».

Inobservation à l'étranger

L'Agence consacre un vaste éventail d'initiatives à la réduction de l'inobservation à l'étranger, ce qui présente un défi complexe pour toutes les administrations fiscales dans le monde. L'inobservation à l'étranger est attribuable à des facteurs comme la mondialisation, la libre circulation des personnes et des capitaux au-delà des frontières et la croissance du commerce électronique.

La Division de l'observation à l'étranger, établie en 2013, est responsable de l'approche de l'Agence quant à la mise en œuvre et à l'administration de mesures pour traiter les cas d'inobservation à l'étranger, y compris l'utilisation de systèmes d'évaluation des risques améliorés et du renseignement d'entreprise.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

> Elle élargira l'utilisation du renseignement d'entreprise à l'étranger pour cerner les dossiers qui feront l'objet d'une vérification à l'étranger d'ici décembre 2016. À cet égard, l'Agence analysera les données sur les télévirements internationaux, pays par pays, et contactera les contribuables qui ont une grandes quantité de transactions financières inexpliquées.

- Elle élaborera des solutions d'analyse prévisionnelle et stratégique pour créer du renseignement d'entreprise d'ici mars 2017.
- Elle terminera la mise en œuvre d'une stratégie d'élaboration de la charge de travail pour mieux déceler les arrangements de planification fiscale abusive et fournir les solutions et les recours appropriés d'ici avril 2016. L'Agence continuera d'inclure la recherche et l'évaluation des risques, la vérification, les modifications législatives, l'éducation et les outils de sensibilisation pour lutter contre la planification fiscale abusive.

Coopération internationale

L'ARC jouent un rôle de chef de file par son travail avec d'autres administrations fiscales et organismes internationaux dans le cadre de sa stratégie visant à combattre l'évitement fiscal international.

- Le commissaire de l'ARC est vice-président et parrain du Réseau de grandes entreprises au sein du Forum sur l'administration fiscale de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) où l'Agence coordonne l'élaboration et l'exécution d'un plan de travail pour soutenir le projet d'érosion de la base d'imposition et du transfert de bénéfices (connu sous l'acronyme anglais BEPS pour « base erosion and profit shifting ») de l'OCDE et du G-20. Le projet BEPS est un effort mondial visant à empêcher les sociétés multinationales de réduire indûment leurs impôts. Cet effort appuiera la gestion de l'observation des grandes entreprises et d'autres projets éventuels.
- L'ARC joue un rôle clé en renforçant la capacité des pays en voie de développement d'administrer leur régime fiscal en leur fournissant conseils et soutien.
- L'Agence s'engagera dans une coopération et une collaboration bilatérale et multilatérale sur des enjeux propres aux contribuables, sur les risques et sur les pratiques d'observation d'ici mars 2017 par l'entremise de ses travaux au sein du réseau du Centre d'information conjoint sur les abris fiscaux internationaux. La participation au réseau rend plus facile l'échange de renseignements et permet d'accroître la compréhension de l'Agence sur les transactions entre groupes.

Programme des enquêtes criminelles

Le sous-programme des enquêtes criminelles applique les lois sous la responsabilité de l'ARC par la détection et le traitement de l'évasion fiscale et de la fraude. Il mène des enquêtes sur des cas présumés de fraude importants de non observation et recommande de tels cas aux fins de poursuites. Pour sensibiliser le public et encourager l'observation volontaire, il diffuse également les résultats des condamnations judiciaires.

Points saillants de la planification

Chaque année, plus de 95 % des cas de l'ARC faisant l'objet de poursuites criminelles par le Service des poursuites pénales du Canada (SPNC) mènent à des condamnations. Les enquêteurs de l'ARC continueront de travailler en étroite collaboration avec le SPPC et les organismes fédéraux d'application de la loi afin de s'assurer que les cas d'évasion et de fraude fiscales les plus graves font l'objet d'une enquête approfondie et sont renvoyés à des fins de poursuite. L'ARC oriente stratégiquement ses efforts vers les contrevenants de grande envergure pour avoir le plus d'impact et mener à des peines d'emprisonnement moyennes plus longues. Cela démontre que l'Agence cible les bons contrevenants.

Pour aider à traduire en justice ceux qui enfreignent les lois fiscales du Canada, l'ARC prendra les mesures suivantes :

- Elle publiera les poursuites fructueuses et les mesures d'enquête comme les perquisitions et les saisies ou le dépôt d'accusation criminelles, tout au long de la période de planification. On s'attend à ce que cette mesure décourage l'inobservation grave en lançant le message que l'évasion et la fraude fiscales sont des infractions criminelles et que les contrevenants seront poursuivis en justice.
- Elle perfectionnera sa façon de sélectionner les dossiers à risque élevé d'ici avril 2016, en tenant compte des priorités régionales, nationales et internationales.
- Elle améliorera ses capacités judiciaires et informatiques par l'acquisition des outils et de l'expertise technologique nécessaires pour mener des enquêtes complexes d'ici mars 2017.
- Elle accroîtra la collaboration entre les organismes d'application de la loi, y compris, par exemple, la mise à jour d'un protocole d'entente avec la Gendarmerie royale du Canada.

Petites et moyennes entreprises

Le sous-programme Petites et moyennes entreprises s'assure que les petites et moyennes entreprises et les contribuables non-résidents se conforment aux lois fiscales du Canada. Il appuie l'observation au moyen d'un mélange d'éducation et de traitements basés sur la conformité et interventions en fonction du niveau de risque de l'individu ou du secteur. Cela inclut des traitements qui visent à prévenir les erreurs avant que les déclarations d'impôts soient soumises, des lettres pour éduquer les contribuables sur la façon de corriger les erreurs antérieures et les interventions de vérification pour les contribuables à risque élevé.

Points saillants de la planification

Les efforts de l'ARC pour favoriser et assurer l'observation des petites et moyennes entreprises canadiennes ont permis de récupérer 1,3 milliards de dollars en revenus en 2014-2015. Grâce à la création de la Direction des petites et moyennes entreprises le 1er avril 2016, l'Agence continuera de favoriser l'observation volontaire au moyen de l'éducation, de projets « coup de coude » comme une campagne de lettres, tout en travaillant avec les associations d'industries pour accroître la sensibilisation et promouvoir l'observation. L'ARC continuera de consulter les principaux intervenants du milieu, les différents secteurs d'entreprise et la communauté des fiscalistes et d'offrir aux propriétaires d'entreprise une aide en personne pour les aider à respecter leurs obligations fiscales. Cette nouvelle direction générale ajoutera aux approches traditionnelles au moyen d'interventions innovatrices, dont les visites d'agents de liaison, l'inscription des préparateurs de déclarations de revenus, les approches axées selon le secteur et d'autres efforts proactifs et de collaboration visant à aider ceux qui veulent respecter leurs obligations. L'Agence continuera aussi à identifier et à poursuive les particuliers et les entreprises qui participent à l'économie clandestine et qui ne déclarent pas tous leurs revenus. À cet effet, pour ceux qui choisissent de ne pas respecter leurs obligations fiscales, les mesures habituelles de vérification et d'exécution s'appliqueront.

Les initiatives qui suivent illustrent comment l'Agence réduira à la fois le fardeau des petites et moyennes entreprises en matière d'observation et l'incidence de la participation à l'économie clandestine sur le Canada.

L'ARC effectuera ce qui suit :

> D'ici avril 2016, elle mettra en œuvre la phase 3 de l'Initiative des agents de liaison. Dans le cadre de cette initiative, les entreprises reçoivent un soutien en personne et des renseignements à des moments clés, au fur et à mesure que leur entreprise croît, afin de les aider à comprendre leurs droits, à naviguer dans le régime fiscal, à réduire la paperasse et à observer plus facilement leurs obligations fiscales. Les deux premières phases pilotes de l'initiative ont été très bien reçues, et la rétroaction des entreprises participantes sur les services, les renseignements et le soutien offerts dans chaque région a servi à concevoir la phase 3 de manière à mieux répondre aux besoins des nouvelles et petites entreprises.

> Elle lancera le Programme d'inscription des préparateurs de déclarations de revenus en octobre 2016 et des activités d'éducation et de sensibilisation d'ici 2018. Les préparateurs de déclarations qui préparent et produisent les déclarations de revenus en échange d'honoraires devront s'inscrire auprès de l'Agence. Le programme permettra d'améliorer l'observation ainsi que l'exactitude et l'intégralité des déclarations de revenus en offrant des lignes directrices aux préparateurs de déclarations qui font des erreurs fréquentes.

Économie clandestine

L'ARC continuera de mettre en œuvre sa stratégie relative à l'économie clandestine (EC), annoncée en 2014. La stratégie compte trois thèmes :

1. **Améliorer la compréhension de l'ARC en matière d'EC :** L'ARC s'appuiera sur son expérience et ses connaissances antérieures sur l'EC, jumelées à une analyse avancée des données et aux commentaires d'intervenants. L'Agence tiendra aussi des réunions en table ronde avec les provinces et les territoires afin de mieux comprendre les gens qui participent à l'EC, la raison pour laquelle ils y participent et la façon dont ils s'y prennent.
2. **Chercher à réduire l'acceptabilité sociale de la participation à l'EC :** En collaboration avec ses partenaires, l'ARC mettra sur pied des stratégies conçues pour rendre la participation à l'EC moins acceptable pour les consommateurs. D'ici 2018, la deuxième campagne « Par écrit, s.v.p.! », lancée en mars 2015 en partenariat avec l'Association canadienne des constructeurs d'habitations, sera terminée.
3. **Déployer un éventail d'initiatives pour encourager l'observation et réduire la participation à l'EC :** L'ARC décèlera, corrigera et, s'il y a lieu, pénalisera l'activité d'EC afin d'appuyer le changement de comportement. Par exemple, des équipes de spécialistes de l'EC de l'ARC mèneront des vérifications dans les secteurs industriels où la participation à l'EC est élevée, et les équipes des points de vente traiteront la suppression électronique des ventes. De plus, les cas des contribuables qui participent à répétition à l'EC seront renvoyés à la Division des enquêtes criminelles de l'ARC.

Approche axée sur des campagnes auprès de l'industrie

Au moyen de l'Approche axée sur des campagnes auprès de l'industrie, l'ARC vise à accroître le niveau d'observation dans un secteur industriel en collaborant avec des associations afin de cerner les erreurs courantes et d'élaborer des produits de communication pour aider les entreprises du secteur. L'ARC s'attend à ce que ces efforts réduisent le nombre de vérifications onéreuses en personne et fassent en sorte que les vérifications menées soient mieux orientées vers les personnes qui ne respectent pas leurs obligations de façon intentionnelle. La première campagne auprès de l'industrie a commencé en mars 2014. De nouvelles campagnes ont commencé depuis, et l'ARC enverra des lettres sur la campagne aux nouvelles entreprises et aux déclarants tardifs récidivistes dans de nouveaux secteurs industriels en avril 2016.

Campagne de lettres de la Vérification au bureau

La campagne de lettres de la Vérification au bureau de l'ARC est conçue pour modifier le comportement en informant les contribuables des exigences en matière de déclaration. L'Agence indique aussi aux clients comment faire pour corriger les erreurs du passé en produisant une demande de redressement des T1 et les avise qu'elle pourrait mener une vérification dans leur secteur au cours de la prochaine année. La campagne de lettres de la Vérification au bureau sera menée tous les mois de janvier et février.

Services électroniques de la vérification

L'Agence permettra aux vérificateurs de communiquer par voie électronique en toute sécurité avec les contribuables qui font l'objet d'une vérification. La première phase de ce projet de fonction de courriel sera lancé d'ici mai 2016. Des phases subséquentes permettront aux vérificateurs de lancer le dialogue et d'étendre les capacités aux contribuables particuliers.

TPS/TVH

Le sous-programme de la TPS/TVH a la responsabilité d'améliorer l'observation de la *Loi sur la taxe d'accise* en matière de déclaration des inscrits à la TPS/TVH. Le sous-programme est conçu pour promouvoir l'observation et détecter, traiter et décourager l'inobservation de la loi au moyen d'une approche équilibrée, fondée sur le risque, qui comprend des vérifications et des examens de qualité, de l'éducation ainsi que des activités de communication et de sensibilisation ciblées.

Points saillants de la planification

L'ARC effectue plus de 70 000 vérifications de la TPS/TVH chaque année. Les vérifications ont généré plus de 2,2 milliards de dollars en incidence fiscale en 2014-2015. Certaines initiatives aideront l'Agence à s'assurer que les inscrits aux fins de la TPS/TVH respectent leurs obligations en matière de déclaration. Elles aideront aussi l'ARC à poursuivre en justice ceux qui participent à l'économie clandestine et à des stratagèmes de planification de la TPS/TVH abusifs.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

> **Elle écrira aux inscrits à TPS/TVH avant d'effectuer une vérification pour informer les inscrits des erreurs courantes et leur donner l'occasion de corriger volontairement leurs déclarations. Cette initiative débutera en mai 2016. On s'attend à accroître le niveau d'observation en aidant les entreprises à mieux comprendre leurs obligations fiscales et en les encourageant à corriger toutes les inexactitudes qui pourrait figurer dans leurs déclarations produites récemment. L'ARC évaluera le projet pilote d'ici décembre 2016, en examinant l'efficacité de son modèle d'évaluation des risques et l'effet de la lettre sur le comportement des inscrits.**

> **Elle perfectionnera les nouveaux critères d'évaluation du risque et une base de référence pour la surveillance des tendances de l'observation. Les renseignements serviront à valider et à perfectionner les modèles d'évaluation des risques, à mesurer le succès des stratégies de vérification et à améliorer les programmes de vérification en ce qui concerne l'élaboration de la charge de travail, la mesure du rendement et l'évaluation des risques. Le programme devra :**
  - **recueillir les données des vérifications de la recherche achevées et les préparer à l'analyse au plus tard en septembre 2017;**
  - **analyser les données et déterminer les risques de septembre à décembre 2017;**
  - **établir les mesures du rendement des critères d'évaluation des risques d'ici décembre 2018.**

> **continuer d'utiliser les données étendues des tiers (p. ex., banques et autres administrations fiscales) pour cibler les dossiers présentant un risque élevé d'inobservation.**

> **augmenter la collaboration des intervenants avec l'organisation des Comptables professionnels agréés du Canada (CPA Canada) au moyen de réunions régulières du Comité sur les impôts indirects de l'ARC et de CPA Canada au cours de 2016-2017.**

Recherche scientifique et développement expérimental

Le sous-programme Recherche scientifique et développement expérimental (qui inclut le crédit d'impôt pour films) fournit une aide fiscale et des crédits d'impôt à l'investissement aux entreprises canadiennes à titre d'encouragement afin de mener des activités admissibles liées à la recherche et au développement industriels et activités de production cinématographique ou magnétoscopique au Canada. Ce sous-programme permet d'assurer que toutes les demandes sont conformes aux exigences législatives, aux lois, aux politiques et aux procédures fiscales. Il permet également de veiller à ce que les demandeurs reçoivent les renseignements et les services rapides dont ils ont besoin pour avoir accès aux crédits d'impôt à l'investissement et que les crédits d'impôt ou les remboursements soient envoyés de façon rapide, uniforme et prévisible.

Points saillants de la planification

L'ARC traite environ 24 000 demandes chaque année en vertu du programme de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE). L'ARC traite aussi environ 6 500 demandes chaque année dans le cadre des programmes pour les crédits d'impôt pour films et produits multimédias à l'appui de productions cinématographiques ou magnétoscopiques canadiennes et de services connexes.

Certaines initiatives appuient les activités de recherche et de développement par les entreprises canadiennes qui font appel au Programme de la RS&DE.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- **Elle examinera les services offerts par le Programme de la RS&DE afin de s'assurer qu'ils répondent aux besoins des entreprises et à ses propres besoins. D'ici avril 2016, l'Agence achèvera l'examen et élaborera une stratégie de service pour le programme de la RS&DE. Les composantes de la stratégie seront mises en œuvre sur trois ans, d'avril 2016 à avril 2019.**
- **Elle améliorera la prévisibilité pour les entreprises, particulièrement pour les petites et moyennes entreprises qui demandent des encouragements fiscaux pour la RS&DE. D'ici avril 2016, l'Agence lancera un projet pilote qui fournira aux entreprises une préapprobation officielle de leurs demandes en vertu du Programme de la RS&DE.**
- **Elle élargira les activités de sensibilisation d'ici avril 2016 afin de faire mieux connaître le Programme de la RS&DE, en mobilisant d'autres ministères, des associations de l'industrielles et en faisant une meilleure utilisation des communications numériques et des médias sociaux.**
- **Elle veillera au traitement uniforme des demandes partout au pays en mettant en œuvre un programme d'assurance de la qualité de la RS&DE restructuré, qui lui permettra de cerner, d'enquêter et de traiter de façon efficace toutes les questions d'incohérence d'ici avril 2016.**

Ressources financières (en dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

		Budget principal des dépenses 2016-2017	Prévues 2016-2017[1]	Prévues 2017-2018[1]	Prévues 2018-2019[1]
Programme					
Observation en matière de déclaration	$	1 067 140 214	**1 067 140 214**	1 062 160 684	1 054 616 518
	ETP		**9 663**	9 660	9 560
Sous-programme					
Direction générale de l'observation, du secteur international et des grandes entreprises					
International et grandes entreprises	$		**258 352 446**	256 479 828	252 786 579
	ETP		**2 041**	2 037	1 999
Programme des enquêtes criminelles	$		**80 282 292**	80 077 095	80 264 732
	ETP		**597**	597	597
Direction générale de l'observation et des petites et moyennes entreprises					
Petites et moyennes entreprises	$		**363 181 563**	361 512 484	363 044 079
	ETP		**3 637**	3 637	3 638
TPS/TVH	$		**283 338 167**	282 326 433	283 234 153
	ETP		**2 699**	2 699	2 700
Recherche scientifique et développement expérimental	$		**81 985 746**	81 764 844	75 286 975
	ETP		**689**	690	626

[1] **Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2016. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.**

Le sous-programme du secteur international et des grandes entreprises comprend les dépenses prévues (dollars) pour l'observation à l'étranger.

- 2016-2017 : 12 672 413 $
- 2017-2018 : 12 329 428 $
- 2018-2019 : 8 105 835 $

Mesures du rendement

	Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectif	Date de réalisation
Programme				
Observation en matière de déclaration	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant les mesures d'observation au moyen d'une évaluation des risques efficace	Taux de changement (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer des cas d'inobservation chez les particuliers et les sociétés)	75 %	Mars 2017
Sous-programme				
International et grandes entreprises	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant les mesures d'observation au moyen d'une évaluation des risques efficace des particuliers, des déclarants de grande taille dont la situation est plus complexe	Taux de changement pour les vérifications du SIGE (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction du risque qui permettent de repérer des cas d'inobservation)	75 %	Mars 2017
Petites et moyennes entreprises	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant les mesures d'observation au moyen d'une évaluation des risques efficace des particuliers, des petites et moyennes entreprises et des non-résidents	Taux de changement pour les vérifications de PME (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction des risques qui permettent de repérer des cas d'inobservation)	75 %	Mars 2017
Programme des enquêtes criminelles	Les cas d'évasion ou de fraude soupçonnés sont décelés et traités par des références à Service des poursuites pénales du Canada (SPPC)	Pourcentage de dossiers acceptés par le Service des poursuites pénales du Canada (SPPC) qui mènent à une condamnation	80 %	Mars 2017
TPS/TVH	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et corrigés par des mesures ciblant d'observation au moyen d'une évaluation des risques efficace des inscrits aux fins de la TPS/TVH	Taux de changement pour les vérifications de la TPS/TVH – (pourcentage des activités de vérification liées aux risques évalués qui entraînent la détection de l'inobservation)	75 %	Mars 2017

	Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectif	Date de réalisation
Recherche scientifique et développement expérimental	Les demandeurs admissibles reçoivent en temps opportun des encouragements fiscaux de la recherche scientifique et le développement expérimental (RS&DE)	Pourcentage des cibles des normes de service qui sont atteintes ou en grande partie atteintes quant à la RS&DE	100 %	Mars 2017
	Les cas d'inobservation en matière de déclaration sont repérés et des mesures sont prises à leur égard en ciblant les mesures d'observation au moyen d'une évaluation des risques efficace des demandeurs de la RS&DE	Taux de changement pour les vérifications de la RS&DE (pourcentage des activités de vérification évaluées en fonction des risques qui permettent de repérer des cas d'inobservation)	75 %	Mars 2017

Programme
Recouvrements, observation et vérification

Le programme Recouvrements, observation et vérification détecte, traite et prévient les cas d'inobservation pour aider à assurer le règlement des dettes fiscales dans les meilleurs délais. L'ARC privilégie une approche progressive en matière d'observation et de recouvrement des dettes, laquelle commence par des activités d'éducation et de sensibilisation visant à rappeler aux contribuables leurs obligations en matière d'observation. L'ARC travaille avec les particuliers et les entreprises qui ont des déclarations de revenus ou des versements qui sont dus ou qui ont des dettes pour les aider à respecter leurs obligations fiscales et à payer leur dette en souffrance. Au besoin, l'ARC prend des mesures afin de traiter l'inobservation par un éventail d'activités afin d'exécuter l'observation des lois fiscales canadiennes pour les obligations relatives à l'inscription, à la production de déclarations, aux retenues à la source et aux dettes.

Observation et vérification

Le sous-programme d'Observation et vérification assure le respect des obligations pour ce qui est de l'inscription, la validation et l'examen de retenues, de versements, de la déclaration et de la production de déclarations des particuliers et entreprises liées aux retenues à la source, à la TPS/TVH, aux autres prélèvements et aux impôts des non-résidents. Il est conçu de sorte à inciter les particuliers, les entreprises et les fiducies à produire leur déclaration à temps ainsi qu'à les sensibiliser à leurs obligations fiscales et à les aider à s'acquitter de ces obligations.

Points saillants de la planification

Afin d'appuyer, de soutenir et d'exécuter tous les aspects de l'observation, l'ARC cherche continuellement des façons de fournir un accès rapide aux renseignements et aux outils dont les contribuables ont besoin. Les employeurs sont un élément important du régime fiscal d'autocotisation du Canada. Environ 1,6 million d'employeurs perçoivent l'impôt sur le revenu au moyen de retenues à la source, ce qui représente plus de 200 milliards de dollars en recettes fiscales annuelles. L'ARC prévient l'inobservation chez les employeurs en utilisant des méthodes rentables, éducatives et proactives pour favoriser des mesures opportunes et appropriées. Ces méthodes comprennent des webinaires, des appels téléphoniques automatisés et des lettres pour rappeler aux employeurs leurs obligations relatives aux retenues sur la paie, à la TPS/TVH et à d'autres prélèvements.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- **Elle mettra à la disposition des employeurs les avis de cotisation et autres communications en format électronique au moyen du portail sécurisé Mon dossier d'entreprise. Les employeurs qui s'abonnent à la correspondance électronique recevront des avis lorsque de nouvelles pièces de correspondances sont affichées. Ces options seront offertes d'ici décembre 2016.**
- **Elle élargira la capacité des contribuables de voir la correspondance électronique et de soumettre des documents au moyen de son portail. Ces changements seront mis en œuvre d'ici 2017-2018.**
- **Elle appliquera l'économie du comportement afin d'accroître la réceptivité aux interventions d'observation, comme les campagnes de lettres ou les messages automatisés. Le potentiel des approches multiples sera étudié, alors que la conception expérimental et le lancement auront lieu en 2016-2017.**
- **Elle continuera d'éduquer les employeurs et les contribuables concernant leurs responsabilités en explorant de nouveaux modes de sensibilisation et en modernisant les stratégies de communication, comme l'utilisation de webinaires. Cette approche sera maintenue tout au long de la période de 2016 à 2019.**
- **Elle continuera d'attribuer les nouveaux investissements et de réaliser ses objectifs dans le traitement des cas d'inobservation particuliers liés aux obligations relatives à la TPS/TVH, aux retenues à la source par les employeurs et à l'impôt sur le revenu. Ces investissements permettront à l'ARC d'élargir ses efforts visant à identifier les non-déclarants qui participent à l'économie clandestine. Cette approche sera maintenue tout au long de la période de 2016 à 2019.**

Recouvrements – Programmes fiscaux et gouvernementaux

Le sous-programme Recouvrements – Programmes fiscaux et gouvernementaux recouvre les créances fiscales au nom des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, ainsi que des autres ministères et organismes. Il recouvre également les créances non fiscales incluant les trop payés des programmes sociaux et les dettes en défaut des prêts canadiens aux étudiants pour le compte de différents programmes gouvernementaux qui ont transféré les responsabilités de recouvrement à l'ARC.

Points saillants de la planification

L'amélioration de la technologie de l'information et de l'analyse des données permet à l'ARC d'adopter une approche plus ciblée et axée sur le risque pour le recouvrement de la dette fiscale. En séparant les contribuables à faible risque (ceux qui peuvent et veulent payer, ou ceux qui doivent un montant, mais ont besoin de temps pour le payer) de ceux qui n'ont pas l'intention de payer, l'ARC peut personnaliser son approche pour encourager ou appliquer l'observation selon les besoins. L'Agence peut prévenir ou régler une proportion importante de la dette fiscale plus rapidement en prenant les mesures suivantes :

- **Elle élargira son utilisation des services électroniques pour transmettre et recevoir des communications par voie électronique avec plus de contribuables et de tiers d'ici mars 2017.**
- **Elle automatisera davantage les processus actuels afin d'améliorer les délais et de réaliser d'autres gains d'efficacité pour le recouvrement des dettes d'ici mars 2017.**
- **Elle développera un outil permettant aux contribuables de calculer leurs montants et options de remboursement, et servant à promouvoir les paiements en ligne. L'outil sera disponible d'ici mars 2017.**
- **Elle élargira son utilisation des outils de médias sociaux, y compris l'affichage d'une deuxième vidéo sur le recouvrement et son lancement sur YouTube; elle se penchera sur l'utilisation d'autres médias sociaux comme Twitter; elle affichera plus de réponses dans la « Foire aux questions » sur le Web. Ces initiatives seront mises en œuvre d'ici mars 2017.**
- **Elle perfectionnera sa façon d'attribuer les dossiers de débiteurs ayant un historique d'inobservation à des équipes de recouvrement spécialisées partout au Canada afin d'améliorer les délais et d'accroître l'efficacité du recouvrement des dettes d'ici mars 2017.**
- **Elle élaborera des stratégies spécialisées afin de gérer les risques particuliers associés au recouvrement des dettes sur les charges de travail complexes, comme les comptes internationaux et les stratagèmes d'évitement fiscal. Cela comprend l'amélioration du cadre et des processus de gestion des renvois relatifs aux conventions fiscales à d'autres administrations. Ces stratégies doivent être mises en œuvre d'ici mars 2017.**

> Elle continuera de faire progresser son utilisation de messages de type « coup de coude » visant à promouvoir la résolution rapide des dossiers de recouvrement. Cette initiative comprendra l'analyse des résultats des activités d'encouragement de l'Agence jusqu'ici ainsi que l'établissement de stratégies futures appropriées, et ce, d'ici mars 2017.

> Elle poursuivra ses efforts pour élargir l'utilisation des capacités du renseignement d'entreprise et de l'exploration des données afin de mieux prédire le comportement des contribuables et de déterminer les risques liés aux comptes. L'ARC optimalisera l'utilisation de ces capacités pour adapter davantage ses stratégies en fonction des niveaux de risque. Les comptes à faible risque seront réglés au moyen de processus à faible coût, ce qui permettra de traiter les comptes à risque élevé dans les bureaux des services fiscaux de l'ARC. Cette initiative sera mise en œuvre d'ici mars 2018.

Ressources financières (en dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

		Budget principal des dépenses 2016-2017	Prévues 2016-2017[1]	Prévues 2017-2018[1]	Prévues 2018-2019[1]
Programme					
Recouvrements, observation et vérification	$	632 051 666	**632 051 666**	618 542 264	616 220 531
	ETP		**9 461**	9 196	9 034
Sous-programme					
Observation et vérification	$		**302 015 006**	295 279 857	296 554 966
	ETP		**4 643**	4 482	4 451
Recouvrements – Programmes fiscaux et gouvernementaux	$		**330 036 660**	323 262 407	319 665 565
	ETP		**4 818**	4 714	4 583

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2016. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.

Mesures du rendement

	Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectif	Date de réalisation
Programme				
Recouvrements, observation et vérification	S'assurer de l'observation des obligations en matière de paiements	Pourcentage de la dette fiscale réglée par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2017
		Pourcentage des créances envers un programme gouvernemental réglées par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2017
	Veiller à l'observation des exigences en matière d'inscription, de production et de versement	Pourcentage des cas résolus, des déclarations obtenues et des comptes inscrits par rapport aux prévisions	100 %	Mars 2017
Sous-programme				
Observation et vérification	Le comportement d'inobservation des contribuables est détecté et corrigé à l'aide d'une évaluation efficace du risque	Ratio d'observation en matière de production – la valeur des déclarations réglées par rapport aux déclarations en souffrance	> 1:1	Mars 2017
		Observation en matière d'inscription – le pourcentage de comptes TPS/TVH enregistrés à la suite de l'intervention de l'ARC	100 %	Mars 2017
		Ratio d'observation en matière de déclaration – la valeur des déclarations T1 cotisées dans les examens ciblés par rapport aux examens aléatoires	>= 2:1	Mars 2017

	Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectif	Date de réalisation
Recouvrements – Programmes fiscaux et gouvernementaux	La créance fiscale est relevée et réglée rapidement	Pourcentage de l'inventaire des recouvrements de l'impôt (bureau des services fiscaux) âgés de plus de 5 ans	17 %	Mars 2017
		Pourcentage des cotisations impayées âgés de plus de 8 ans (par année d'imposition) pour les comptes de particuliers, des sociétés ou de la TPS/TVH	5 %	Mars 2017
		Pourcentage des cotisations impayées âgés de plus de 5 ans (par année d'imposition) pour les comptes de retenues sur la paie	10 %	Mars 2017
	Les créances sont recouvrées et réglées pour les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux selon les niveaux ciblés	Pourcentage de la valeur monétaire de la dette fiscale réglée comparativement à l'arrivage	90 %	Mars 2017
		Pourcentage de l'inventaire des recouvrements durant une année comparativement au revenu annuel brut	4 %	Mars 2017

Programme Appels

Le programme des Appels fournit un processus opportun et objectif pour résoudre les différends découlant des décisions rendues par l'ARC. Le programme examine également les demandes d'allégement et règle les plaintes de service pour les contribuables.

Oppositions et appels devant les tribunaux relatifs à l'impôt sur le revenu et aux taxes à la consommation

Les sous-programmes Oppositions et appels devant les tribunaux relatifs à l'impôt sur le revenu et aux taxes à la consommation fournissent des processus opportuns et objectifs de règlement des différends aux contribuables qui s'opposent aux décisions en ce qui concerne les cotisations ou les déterminations établies par l'ARC en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* ou de la *Loi sur la taxe d'accise*. Ces sous-programmes sont également chargé de collaborer avec le ministère de la Justice dans le cadre des appels portés devant les tribunaux.

Points saillants de la planification

L'ARC prend des mesures pour améliorer le règlement rapide des oppositions. L'Agence reçoit environ 80 000 oppositions par année et vise à faire en sorte que chaque contribuable soit traité équitablement, en conformité avec les lois applicables, dont la *Loi de l'impôt sur le revenu*. En engageant un dialogue avec le contribuable, un agent des appels effectue un examen impartial de la décision pour tenter de régler le différend. Dans le cadre de son engagement continu d'améliorer les services, l'ARC prendra les mesures suivantes :

- **Elle trouvera des moyens de traiter plus rapidement les oppositions. Les initiatives comprendront des séances de remue-méninges par l'entremise du Coin de l'innovation, la simplification de la documentation, de possibles changements de procédure et divers projets pilotes. La mise en œuvre est en cours.**
- **Elle réglera le nouvel arrivage d'oppositions de faible complexité dans un délai de 180 jours, 80 % du temps.**
- **Elle continuera de réduire son inventaire d'oppositions de groupe. En 2014-2015, l'Agence a travaillé sur plus de 91 000 dossiers de groupe. De ce nombre, plus de 25 000 ont été réglés, et les autres sont en attente d'une nouvelle cotisation ou d'une décision du tribunal. En plus des 20 000 sur lesquels elle peut travailler en ce moment, il y a actuellement 75 000 cas associés à 28 groupes nationaux distincts dont les dossiers ont été suspendus en attendant une décision du tribunal; ces cas deviendront traitables lorsque les tribunaux en seront saisis ou qu'ils seront réglés à l'amiable.**
- **Elle examinera les formulaires et les publications externes dans le but de les rendre plus clairs et de promouvoir la prestation des services électroniques.**

Appels au ministre et appels devant les tribunaux relatifs au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi

Le sous-programme Appels au ministre et appels devant les tribunaux relatifs au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi fournit un processus opportun et objectif de règlement des différends aux parties qui s'opposent aux décisions en ce qui concerne les cotisations ou les décisions rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi* fait par l'ARC. Ce sous-programme aide également le ministère de la Justice dans le cadre des appels portés devant les tribunaux.

Points saillants de la planification

Des milliers de Canadiens se fient aux paiements effectués par l'intermédiaire du Régime de pensions du Canada (RPC) ou de l'assurance-emploi (AE), et les différends prolongés peuvent causer des difficultés financières. Chaque année, l'ARC reçoit et règle environ 3 000 différends liés au RPC ou à l'AE qui se rapportent à des cotisations établies ou à des décisions prises en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*. Pour offrir un meilleur service aux Canadiens qui dépendent des paiements du RPC ou de l'AE, l'ARC continuera de chercher à rendre ses processus plus efficients.

L'ARC prendra la mesure suivante :

> **Elle améliorera sa méthode de répartition des dossiers, ce qui devrait améliorer la gestion de la charge de travail. Cela uniformisera aussi le service à l'échelle du Canada. La mise en œuvre est prévue en 2016.**

Plaintes liées au service

Le sous-programme des Plaintes liées au service offre aux contribuables un processus de règlement des plaintes pour traiter l'insatisfaction à l'égard du service, de la qualité ou de la rapidité d'exécution du travail de l'ARC ainsi que des plaintes liées à la *Charte des droits du contribuable*.

Points saillants de la planification

En 2014-2015, l'Agence a réglé plus de 3 300 plaintes liées au service dans un délai de 30 jours ouvrables dans plus de 95 % des cas. Au cours de l'année écoulée, l'élargissement de la prestation des services électroniques de l'ARC a également permis aux contribuables de produire leurs plaintes liées au service en ligne, au moyen des portails sécurisés. La rétroaction des contribuables constitue une source de commentaires précieuse pour l'ARC. Elle lui permet de cerner et de mettre en œuvre des améliorations au service. L'Agence recueille les commentaires des contribuables par l'intermédiaire du programme Plaintes liées au service, des centres d'appels et d'autres voies formelles et informelles.

L'ARC prendra la mesure suivante :

> Elle élaborera un modèle de rétroaction sur les services à l'échelle de l'Agence afin de mieux recueillir les commentaires des contribuables et d'y donner suite, dans le but de cerner les problèmes de service systémiques et d'améliorer le service aux Canadiens.

Allègements pour les contribuables

Le sous-programme d'Allègement pour les contribuables administre le processus en vertu duquel la ministre du Revenu national peut, conformément aux dispositions législatives, accorder un allègement des pénalités et intérêts aux contribuables qui ne sont pas en mesure de respecter leurs obligations fiscales en raison d'une malchance personnelle ou de circonstances indépendantes de leur volonté.

Points saillants de la planification

Les demandes d'allègement pour les contribuables peuvent découler d'un certain nombre de circonstances allant d'une catastrophe généralisée à des difficultés personnelles. En 2014-2015, l'Agence a accordé un allègement dans plus de 400 000 cas. L'ARC cherche continuellement à améliorer le service. En 2014-2015, l'Agence a amélioré son processus de gestion de l'inventaire de façon à mieux servir les Canadiens et à améliorer et a équilibrer la répartition des demandes d'allègement pour les contribuables entrantes.

L'ARC prendra la mesure suivante :

> Elle instaurera une nouvelle norme de service consistant à accuser réception des demandes d'allègement des contribuables dans un délai de 30 jours, dans 85 % des cas. La norme de service entrera en vigueur en avril 2016.

Ressources financières budgétaires (dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

		Budget principal des dépenses 2016-2017	Prévues 2016-2017[1]	Prévues 2017-2018[1]	Prévues 2018-2019[1]
Programme					
Appels	$	185 568 739	**185 568 739**	185 234 324	185 573 890
	ETP		**1 646**	1 641	1 665
Sous-programme					
Oppositions et appels devant les tribunaux relatifs à l'impôt sur le revenu	$		**135 050 565**	135 353 589	134 852 948
	ETP		**1 008**	1 008	1 009
Oppositions et appels devant les tribunaux relatifs aux taxes à la consommation	$		**18 287 459**	18 224 312	18 274 336
	ETP		**189**	189	195
Appels au ministre et appels devant les tribunaux relatifs au Régime de pensions du Canada et à l'assurance-emploi	$		**4 957 723**	4 923 843	4 957 487
	ETP		**136**	136	147
Plaintes liées au service	$		**7 715 805**	7 680 711	7 708 703
	ETP		**91**	91	89
Allègement pour les contribuables	$		**19 557 187**	19 051 869	19 780 416
	ETP		**222**	217	225

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2016. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.

Mesures du rendement

	Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectif	Date de réalisation
Programme				
Appels	Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC, des plaintes liées au service et des demandes d'allègement des intérêts et/ou des pénalités	Pourcentage des cibles des normes de service qui sont atteintes ou en grande partie atteintes quant à la rapidité à reconnaître les oppositions en matière d'impôt sur le revenu et de taxes à la consommation, des appels RPC/AE au ministre du revenu, des plaintes liées au service et des demandes au programme des allègements pour les contribuables des intérêts et/ou des pénalités	80 %	Mars 2017
	Les contribuables reçoivent un examen objectif des décisions contestées rendues en vertu des lois administrées par l'ARC et un examen cohérent des demandes d'allègement des intérêts et/ou des pénalités	Pourcentage des décisions sur les différends soumis en vertu de la législation administrée par l'ARC et des demandes d'allègement des intérêts et/ou des pénalités, qui respecte ou dépasse les normes liées à l'assurance de la qualité	90 %	Mars 2017
Sous-programme				
Oppositions et appels devant les tribunaux relatifs à l'impôt sur le revenu	Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*	Pourcentage des décisions sur les oppositions à faible complexité déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* émis dans un délai de 180 jours	80 %	Mars 2017
	Les contribuables reçoivent un examen objectif des décisions contestées rendues en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu*	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* qui, tel qu'il est déterminé, respecte ou dépasse les normes liées à l'assurance de la qualité	90 %	Mars 2017

	Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectif	Date de réalisation
Oppositions et appels devant les tribunaux relatifs aux taxes à la consommation	Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu des lois sur la taxe d'accise	Pourcentage des décisions sur les oppositions à faible complexité déposées en vertu des lois sur la taxe l'accise, pris dans un délai de 180 jours	80 %	Mars 2017
	Les contribuables reçoivent un examen objectif des décisions contestées rendues en vertu des lois sur la taxe l'accise	Pourcentage des décisions sur les oppositions déposées en vertu des lois sur la taxe l'accise qui, tel qu'il est déterminé, respecte ou dépasse les normes liées à l'assurance de la qualité	90 %	Mars 2017
Appels au ministre et appels devant les tribunaux relatifs au Régime de pensions du Canada/ Assurance-Emploi	Les contribuables reçoivent un examen rapide des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* et de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage des examens des prestations en souffrance et des prestations qui ne sont pas en souffrance des appels au ministre du Revenu national déposés en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'Assurance-emploi*, réalisé dans les échéanciers établis	85 %	Mars 2017
	Les contribuables reçoivent un examen objectif des décisions contestées rendues en vertu du *Régime de pensions du Canada* ou de la *Loi sur l'assurance-emploi*	Pourcentage des décisions concernant les appels RPC/AE au ministre du Revenu national qui, tel qu'il est déterminé, respecte ou dépasse les normes liées à l'assurance de la qualité	90 %	Mars 2017
Plaintes liées au service	Les contribuables obtiennent un règlement rapide de leurs plaintes liées au service	Pourcentage des plaintes liées au service des contribuables résolues dans les 30 jours ouvrables	80 %	Mars 2017
Allègement pour les contribuables	Les contribuables reçoivent un examen cohérent de leurs demandes d'allègement des intérêts et/ou des pénalités	Pourcentage des décisions relatives aux demandes d'allègement pour les contribuables, qui respecte ou qui dépasse les normes liées à l'assurance de la qualité	90 %	Mars 2017

Programme
Programmes de prestations

Les Programmes de prestations aident de nombreux Canadiens qui comptent sur les versements de prestation fiscale représentant une grande source de leur revenu familial. L'ARC gère une gamme de programmes de prestations continues et de paiements uniques pour le compte des provinces et des territoires ainsi que du gouvernement fédéral, comme la prestation fiscale canadienne pour enfants, le crédit pour la TPS/TVH et la prestation universelle pour la garde d'enfants. L'ARC veille à ce que les bons paiements de prestations soient versés à la bonne personne au bon moment et fournit aux bénéficiaires des renseignements accessibles et des réponses en temps opportun à leurs demandes de renseignements.

Chaque année, l'ARC verse des paiements de prestations et de crédits d'une valeur de près de 22 milliards de dollars à plus de 12 millions de Canadiens.

Demandes de renseignements relatives aux prestations

Le sous-programme Demandes de renseignements relatives aux prestations offre aux bénéficiaires de prestations des renseignements opportuns et accessibles sur leurs versements et leurs obligations par l'intermédiaire des centres d'appels de l'ARC.

Faits saillant de la planification

Chaque année, l'ARC répond à plus de six millions de demandes de renseignements téléphoniques de Canadiens qui dépendent des programmes de prestations et de crédits qu'elle administre pour une partie importante de leurs revenus. Par l'intermédiaire des initiatives suivantes, l'Agence s'assurera qu'elle continue de répondre à ce volume élevé de demandes de renseignements par des renseignements opportuns et exacts.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

> **Elle améliorera l'expérience de service des bénéficiaires de prestations en mettant à jour les technologies de ses centres de contact et en analysant les raisons des appels. Ces initiatives sont présentées plus en détail dans le chapitre « Aide aux contribuables et aux entreprises ».**

Administration des programmes de prestations

Le sous-programme Administration des programmes de prestations exécute une gamme de programmes de prestations continus et de paiements uniques qui appuient le bien être économique et social des Canadiens. À l'aide de son traitement et validation des activités, il permet d'assurer que le bon paiement de prestations est versé à la bonne personne au bon moment.

Plus de 72 % des paiements de prestations ont été effectués par dépôt direct en 2014-2015.

Points saillants de la planification

L'ARC continuera d'administrer 135 programmes et services de prestations et de crédits pour le compte des provinces, des territoires, et du gouvernement fédéral. L'expertise et les systèmes de l'Agence rendent possible une administration souple et efficiente de ces programmes et services, ce qui réduit la nécessité de créer des structures administratives en double dans les administrations fédérales, provinciales ou territoriales.

Par l'intermédiaire des initiatives suivantes, l'Agence améliorera l'expérience de service des bénéficiaires tout en s'assurant que ses systèmes soutiendront la croissance des programmes.

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- Elle améliorera sa stratégie des communications de manière à inclure une orientation sur l'augmentation proactive des connaissances à l'égard des prestations et des crédits et l'information des droits et des obligations des bénéficiaires. L'ARC veut que tous les Canadiens sachent quelles sont les prestations et les crédits auxquels ils ont droit. Cette initiative aidera les Canadiens qui peuvent ne pas être au courant des prestations et des crédits auxquels ils peuvent être admissibles et n'en font donc pas la demande.
- Elle étendra la fonction de courrier en ligne aux programmes de prestations afin de permettre aux particuliers de voir les avis et les feuillets de prestations dans Mon dossier.
- Elle ajoutera des renseignements sur les paiements de prestations dans l'application mobile MonARC en 2016.
- Elle mettra en œuvre le règlement de la *Loi sur les restrictions applicables aux promoteurs du crédit d'impôt pour personnes handicapées*. La Loi a reçu la sanction royale en mai 2014. Elle a pour but d'établir des frais maximums et de déterminer si certains promoteurs peuvent ou devraient être exemptés des exigences en matière de déclaration.
- Elle continuera d'encourager le recours au dépôt direct pour veiller à ce que les prestations et les remboursements soient reçus en temps opportun. L'Agence élaborera un accord sur les niveaux de service avec Emploi et Développement social Canada dans le but d'échanger des renseignements sur le dépôt direct. L'ARC révisera également la déclaration de consentement au dépôt direct pour lui permettre d'échanger des renseignements bancaires avec d'autres ministères et organismes du gouvernement du Canada.
- Elle poursuivra le renouvellement pluriannuel du système de prestations. Dans le cadre du Projet de renouvellement du système de prestations, elle modernisera les processus et intégrera des technologies plus efficientes pour s'assurer de verser les paiements de prestations et d'offrir les services sans interruption, et ce, tout en rendant possible la croissance future des programmes.

Ressources financières budgétaires (dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

		Budget principal des dépenses 2016-2017	Prévues 2016-2017[1]	Prévues 2017-2018[1]	Prévues 2018-2019[1]
Programme					
Programmes de prestations	$	434 832 503	**434 832 503**	441 578 904	447 739 404
	ETP		**1 545**	1 572	1 570
Sous-programme					
Demandes de renseignements relatives aux prestations	$		**39 358 589**	39 323 706	39 555 488
	ETP		**550**	559	558
Administration des programmes de prestations	$		**106 473 914**	108 255 198	109 183 916
	ETP		**995**	1 013	1 012
Versements d'allocations spéciales pour les enfants – Paiement législatif	$		**289 000 000**	294 000 000	299 000 000
	ETP		–	–	–

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2016. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.

Mesures du rendement

	Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectif	Date de réalisation
Programme				
Programmes de prestations	Les bénéficiaires de prestations reçoivent la détermination de leur admissibilité et des paiements opportuns et exacts, et ils ont accès à des renseignements opportuns et exacts	Pourcentage des cibles des normes de service qui sont atteintes ou en grande partie atteintes quant à l'administration et aux demandes de renseignements liées aux prestations	100 %	Mars 2017
		Pourcentage des demandes de renseignements (correspondance, demandes de renseignements écrites ou de renvois par téléphone des centres d'appel) reçues des prestataires, auxquelles on répond de manière exacte	98 %	Mars 2017
Sous-programme				
Demandes de renseignements relatives aux prestations	Les bénéficiaires de prestations obtiennent des réponses rapides et précises à leurs demandes de renseignements par téléphone	Pourcentage des personnes qui appellent à propos de la Prestation fiscale canadienne pour enfants (PFCE) et qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC	80 %	Mars 2017
		Pourcentage des personnes qui appellent à propos du crédit pour la TPS/TVH et qui parviennent à joindre le service téléphonique de l'ARC	80 %	Mars 2017
		Pourcentage du matériel de référence interne mis à jour de façon exacte pour les agents des services de prestations	100 %	Mars 2017

	Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectif	Date de réalisation
Administration des programmes de prestations	La détermination de l'admissibilité à une prestation et à un crédit et le traitement des paiements sont opportuns et exacts	Taux d'exactitude des paiements – Pourcentage des paiements exacts émis après le traitement d'une application ou d'une opération de tenue à jour du compte	98 %	Mars 2017
		Pourcentage des demandeurs satisfaits quant au délai de traitement des demandes de prestations	75 %	Mars 2017
		Taux de validation et d'observation des prestations – Pourcentage des comptes du programme de prestations et de crédit pour les enfants et les familles ciblés dans le cadre des programmes de validation qui ont été modifiés	50 %	Mars 2017
	Les paiements de prestations et de crédits sont versés par dépôt direct	Pourcentage des paiements de prestations et de crédits qui sont versés par dépôt direct	78 %	Mars 2017

Services internes

Une base solide composée d'une saine gestion financière, d'une technologie de l'information sécuritaire et fiable et d'un effectif diversifié et à haut rendement soutient l'administration fiscale du Canada. Le maintien de services internes rentables permet à l'ARC d'offrir des services aux Canadiens et de les améliorer continuellement, d'atteindre des niveaux élevés d'intégrité et de sécurité et de prendre des mesures efficaces contre ceux qui ne respectent pas leurs obligations fiscales.

Ressources humaines

L'Agence compte plus de 40 000 employés dans des bureaux situés partout au pays. Elle compte sur un effectif diversifié et à haut rendement pour administrer les programmes fiscaux, les programmes de prestations et les programmes connexes, pour offrir le service à la clientèle et pour veiller à l'observation pour le compte des gouvernements de l'ensemble du Canada.

Points saillants de la planification

L'ARC prendra les mesures suivantes :

> Elle mettra en œuvre des stratégies destinées à aborder le vieillissement de l'effectif de l'ARC et le virage des activités de l'ARC, passant d'un travail basé sur les transactions à des activités basée sur les connaissances. L'Agence prendra les mesures suivantes :
  - Elle mènera des campagnes nationales de recrutement ciblées d'ici décembre 2016, collaborant en partenariat avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'avec des intervenants externes, tels que les associations comptables professionnelles et la Commission de la fonction publique, s'il y a lieu.
  - Elle accroîtra sa visibilité dans les campus postsecondaires.
  - Elle se concentrera sur le recrutement postsecondaire dans des domaines précis en participant à divers événements de recrutement dans les écoles postsecondaires et les organismes communautaires, de même que sur des initiatives de recrutement et de perfectionnement destinées à la communauté de la vérification.
  - Elle poursuivra les initiatives de planification de la relève visant à renforcer et à maintenir ses capacités de leadership et adoptera les nouvelles compétences clés en leadership dans le recrutement des cadres, et ce, d'ici juin 2016.

D'ici avril 2018, près de 48 % des cadres de l'ARC seront admissibles à la retraite.

> Elle encouragera la mise en place d'un milieu de travail positif et respectueux en mettant en œuvre des plans d'action dans l'ensemble du pays, des régions et des directions générales en fonction des résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2014, et ce, d'ici avril 2016.

> Elle maintiendra un effectif fort et dynamique qui est représentatif de la population canadienne qu'il sert, y compris la représentation des quatre groupes visés par l'équité en matière d'emploi (peuples autochtones, personnes handicapées, membres de minorités visibles et femmes). En 2014, les niveaux de représentativité de l'ARC pour les quatre groupes ont continué de dépasser leur disponibilité respective sur le marché du travail. L'Agence est résolue à mettre en œuvre des pratiques et des mesures précises de façon à s'assurer qu'elle conserve un bon bilan à ce chapitre.

> Elle continuera de communiquer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire et de les consulter dans le cadre de son plan de sensibilisation et de sa contribution à l'engagement du gouvernement en vertu de la partie 7 de la *Loi sur les langues officielles*.

Intégrité et sécurité

L'ARC tient compte de l'intégrité et de la sécurité dans l'ensemble des activités, de la planification et de la prise de décision. Chaque employé de l'ARC a l'obligation de protéger les renseignements personnels des Canadiens et d'en assurer la confidentialité. Les systèmes informatiques de l'ARC sont en outre conçus pour protéger les renseignements personnels, et l'Agence dispose de mécanismes, comme la surveillance des transactions électroniques et les outils de gestion de l'identité et de l'accès, visant à prévenir, à déceler et à réduire les accès non autorisés à ses systèmes.

Points saillants de la planification

L'ARC prendra les mesures suivantes :

> Elle mettra en œuvre un projet pilote destiné aux enquêtes internes dans le programme de sécurité régional d'ici mars 2017. Le programme des enquêtes internes de l'ARC mettra à l'essai un projet avec les régions de l'Ontario et du Pacifique dans le but de mener des enquêtes internes simples. Les dossiers à risque moindre seront traités par le gestionnaire de la sécurité régional et ses agents qui seront responsables de tout le processus d'enquête interne. Le projet pilote est censé faire un meilleur usage des ressources existantes de l'ARC.

> Elle achèvera le projet de Gestion de l'identité et de l'accès (GIA) d'ici juin 2017. Dans le cadre du projet national, elle coordonnera l'ensemble des activités et des processus liés à la GIA pour s'assurer qu'ils sont uniformes et normalisés. Dans les faits, le projet viendra harmoniser toutes les activités liées à la GIA de manière à créer un cadre commun. Il définira un ensemble de principes, de processus et de contrôles visant à renforcer la sécurité de l'information à l'Agence.

> Elle s'assurera que la structure des politiques de sécurité et les programmes de sécurité de l'ARC s'harmonisent toujours avec la nouvelle version prévue de la Politique sur la sécurité du gouvernement du Secrétariat du Conseil du Trésor dans les deux années suivant sa diffusion. L'Agence s'attend à ce que les modifications apportées à la politique viennent renforcer la gestion de la sécurité et clarifier les rôles et les responsabilités, en plus d'inclure des considérations relatives à la sécurité quant à la prestation de services partagés, tels que ceux offerts par Services partagés Canada.

Ouverture et transparence

L'ARC s'efforce de maintenir la confiance des contribuables en étant la plus ouverte et transparente possible dans sa façon d'administrer les impôts, les taxes et les prestations. Elle cultive cette confiance en améliorant continuellement le service aux clients, en simplifiant et en rationalisant les processus de production des déclarations et de paiement et en communiquant les nouvelles sur les impôts et les prestations aux contribuables de manière proactive.

L'Agence rend compte de ses plans aux Canadiens par l'intermédiaire du présent document. Elle rend compte de son rendement et de ses dépenses par l'intermédiaire de son rapports annuel. Elle dépose ces plans et rapports devant le Parlement et les publie en ligne afin d'être entièrement transparente quant à ses stratégies, à ses opérations, à ses résultats et à ses dépenses.

L'Agence consulte régulièrement les contribuables afin de trouver des façons d'améliorer ses services et d'expliquer ses initiatives. Par exemple, elle a tenu en 2014 des consultations d'un bout à l'autre du pays auprès de petites entreprises et de représentants fiscaux pour leur demander ce qu'elle devait faire en priorité pour réduire le fardeau de l'observation. Elle mettra en œuvre des initiatives découlant des consultations, comme l'expansion de ses services numériques, tout au long de la période de planification.

L'ARC informe les contribuables de façon proactive pour les aider à respecter leurs obligations et pour aider les bénéficiaires de prestations à obtenir leurs versements. Elle offre régulièrement des webinaires et publie des vidéos et des publications en ligne qui anticipent les questions sur les impôts, les taxes et les prestations et y répondent. L'ARC fait activement la promotion de ces renseignements au moyen des médias traditionnels et sociaux. Elle analyse aussi les millions de demandes de renseignements qu'elle reçoit chaque année afin de dégager les questions récurrentes et les façons d'améliorer ses services et ses renseignements en conséquence.

L'ARC collabore avec des groupes d'intervenants représentant divers segments de la population qu'elle dessert. Par exemple, elle travaille étroitement avec de nombreux groupes représentant des professionnels, l'industrie et la société civile, comme Comptables professionnels agréés Canada, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et la Fédération canadienne des contribuables, afin de profiter de leur expertise et leurs perspectives. L'Agence appuie aussi les groupes communautaires qui procurent une aide fiscale aux personnes qui ont un revenu faible et fixe par l'intermédiaire du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt.

L'ARC appuie l'initiative du Gouvernement ouvert qui rend les données et les renseignements du gouvernement accessibles au public, de manière à faciliter la recherche, la découverte et la réutilisation. À ce jour, l'ARC a publié 44 tableaux d'information et ensembles de données dans le portail des données ouvertes du gouvernement du Canada à www.ouvert.canada.ca[vii]. Les ensembles de données de l'ARC font partie des 25 ensembles les plus téléchargés du portail, ce qui confirme leur grande valeur. L'ARC achèvera son inventaire de données d'ici octobre 2016 et continuera de publier des ensembles de données dans le portail tout au long de la période de planification. Elle maximalisera ainsi la publication des données et des renseignements ayant une valeur opérationnelle, sous réserve des restrictions en matière de protection des renseignements personnels, de confidentialité et de sécurité.

Accès à l'information et protection des renseignements personnels

L'ARC protège et gère la confidentialité des renseignements personnels et financiers des contribuables en conformité avec les lois qu'elle administre, telles que la *Loi de l'impôt sur le revenu*, la *Loi sur la taxe d'accise* et la *Loi de 2001 sur l'accise*. L'Agence se conforme également à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Points saillants de la planification

L'ARC prendra les mesures suivantes :

- Elle améliorera la surveillance de la protection des renseignements personnels au moyen d'une surveillance continue du cadre de gestion de la protection des renseignements personnels et de l'établissement continu de rapports sur ce cadre par le chef de la protection des renseignements personnels de l'ARC. L'ARC continuera de surveiller l'achèvement d'indicateurs clés tels que son plan d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, la gestion des atteintes à la vie privée, ainsi que les communications liées à l'intégrité et à la protection des renseignements personnels.
- Elle mettra en œuvre les recommandations découlant des vérifications du Commissariat à la protection de la vie privée. Six des neuf recommandations le seront d'ici décembre 2016. Les recommandations restantes nécessitent la mise en œuvre d'un système de la TI et de mesures de contrôle plus complexes à l'ARC. La mise en oeuvre sera achevée d'ici avril 2017.
- Elle mettra en œuvre toutes les recommandations découlant de l'examen par un tiers du cadre de gestion de la protection des renseignements personnels de la Direction de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. L'efficacité de ces mesures sera évaluée en 2016-2017.

Finances et administration

Une fonction de contrôleur efficace appuie les programmes et les activités de l'ARC afin de fournir des renseignements opportuns, précis et pertinents aux hauts gestionnaires en vue de la planification et de la prise de décisions. Le solide système de contrôles financiers de l'ARC assure l'intégrité et la gestion efficace des sommes qu'elle reçoit et verse. La force de sa fonction de gestion financière repose sur des responsabilités précises, un modèle de prestation de services financiers efficace et une approche structurée de la gestion des ressources axée sur la prudence fiscale et l'usage optimal des ressources financières et des investissements au moyen de l'harmonisation de l'orientation stratégique et des priorités de l'ARC.

L'ARC examine régulièrement son modèle de prestation de services et ses modèles organisationnels en matière de finances et d'administration pour maximiser les économies, simplifier les processus et les procédures et trouver des façons de faire des améliorations et de réduire les dépenses.

Points saillants de la planification

L'ARC continuera de faire progresser le modèle de l'administrateur supérieur des affaires financières (ASAF) et de regrouper la surveillance de ses systèmes de gestion financière (SGF).

- Le modèle de l'ASAF est une pratique exemplaire à l'échelle du gouvernement. Il officialise l'ASAF à titre de haut gestionnaire en chef pour tous les aspects de la gestion financière, du financement des programmes, de l'établissement de rapports et de la divulgation sur les finances. En 2015-2016, ce modèle s'est consolidé à l'ARC avec la mise en œuvre de liens hiérarchiques directs entre les conseillers en gestion financière des directions générales de l'Administration centrale et l'ASAF. Dès le 1er avril 2016, il se consolidera davantage lorsque les cinq directeurs régionaux des finances et de l'administration commenceront à faire rapport à l'ASAF afin de renforcer les communications entre l'Administration centrale et les régions. Ce modèle permettra aussi d'assurer l'uniformité et la normalisation des services dans l'ensemble de l'Agence en offrant une même autorité et un appui dans tous les aspects des questions d'ordre financier et administratif de l'Agence.
- La fusion des SGF permettra de créer une seule division responsable de la gestion des systèmes et des applications des SGF. Ces changements renforcent la gestion du portefeuille des SGF et améliorent la gouvernance, la surveillance et la collaboration ayant trait aux investissements dans les systèmes.

Les installations sont l'une des plus grandes dépenses de l'ARC, et l'optimisation de l'espace est l'une de ses priorités. Bien que celle ci soit un objectif que l'ARC poursuit depuis longtemps, la mise en œuvre du Milieu de travail 2.0 depuis avril 2011 a donné lieu à d'importantes économies.

- L'Agence a réduit son empreinte de 87 500 mètres carrés (9,3 % de l'inventaire) et sera en mesure de la réduire encore de 64 5000 mètres carrés (6,7 %) d'ici mars 2019.
- L'ARC veillera à ce que ses investissements dans les espaces de travail respectent les pratiques exemplaires de l'industrie et ses propres besoins opérationnels, tout en continuant de mettre en œuvre l'initiative du Milieu de travail 2.0 au cours de la période de planification.

Technologie de l'information

L'ARC gère de grands volumes d'opérations relatives à l'impôt et aux prestations avec exactitude, à temps et d'une manière efficiente et économique en utilisant des outils, des systèmes et des solutions de technologie de l'information (TI) modernes. Plus de 80 % de toutes les déclarations des particuliers sont produites par voie électronique, et plus de 60 % de celles qui sont liées aux paiements de prestations et au traitement des paiements sont automatisées. Cette dépendance de la TI augmentera à mesure que l'ARC offrira d'autres options de libre-service électronique et que les contribuables adopteront ces outils.

Points saillants de la planification

L'ARC se concentrera sur les priorités de la TI suivantes :

- **Sécurité de la TI :** Orientée par sa stratégie sur la sécurité de la TI, l'Agence protège les données des contribuables contre les accès inappropriés et contre les cybermenaces, qui sont de plus en plus complexes. Parmi les projets pluriannuels en cours et qui devraient être terminés au cours de l'exercice 2018-2019, il y a l'Initiative de sécurité des données, le projet de Gestion de l'identité et de l'accès et le projet de la Modernisation du Système national de piste de vérification. Ces projets permettront de mieux protéger les données et les biens technologiques de l'Agence.

  Par exemple, le projet de Modernisation du Système national de piste de vérification – qui doit être achevé au cours de l'exercice 2016-2017 – fournira la capacité de déceler et d'analyser de façon proactive les opérations douteuses dans les renseignements des contribuables en ayant recours aux renseignements d'entreprise. De plus, le projet de Gestion de l'identité et de l'accès – qui doit être achevé au cours de l'exercice 2017-2018 donnera une plus grande assurance que les politiques de sécurité sont respectées en centralisant et en normalisant l'octroi, le suivi et la vérification des comptes d'utilisateurs finaux et d'utilisateurs privilégiés.

- **Élargissement des services électroniques :** L'ARC continuera d'améliorer ses applications de libre-service à l'appui de la stratégie relative aux interactions électroniques pour offrir des services en ligne souples et pratiques. D'ici 2018, l'ARC aura jeté les bases de la restructuration des portails en ligne sécurisés Mon dossier, Mon dossier d'entreprise et Représenter un client afin d'en faciliter l'utilisation pour les contribuables et leurs représentants, et ce, tout en se préparant à la croissance future des programmes et aux progrès technologiques.

- **Analyse des renseignements d'entreprise :** L'ARC continuera de renforcer la base de ses renseignements d'entreprise au moyen du renouvellement de la plate-forme informatique, des outils et des processus des renseignements d'entreprise, qui doivent être achevés d'ici la fin de l'exercice 2018-2019. L'environnement renouvelé améliorera la capacité de l'Agence à mener des recherches avancées, des analyses des tendance et des analyses des risques d'observation en temps opportun.

- **Restructuration et renouvellement des systèmes de base :** L'ARC continuera de faire avancer le Programme de durabilité des applications pour assurer la stabilité de ses systèmes et pour protéger l'intégrité de l'assiette fiscale et des services de prestations. L'innovation de la TI est au cœur des stratégies d'observation fondées sur le risque, ce qui permet à l'ARC de déceler et de corriger rapidement les erreurs, de valider les données et d'acheminer des ressources d'exécution directes aux comptes qui présentent le plus grand risque. Par exemple, l'ARC restructure actuellement les systèmes des T1, les systèmes des prestations et divers systèmes opérationnels, y compris le système du numéro d'entreprise (NE), de façon à intégrer des bases souples et robustes et des technologies et des processus efficients et modernes, ainsi qu'à rendre possible la croissance future des programmes. Les systèmes des T1 et des prestations seront prêts à être déployés intégralement en février 2019.
- **Initiatives de la TI du gouvernement du Canada :** L'ARC collabore étroitement avec Services partagés Canada pour s'assurer que les services de l'infrastructure de la TI répondent à ses besoins et soutiennent l'approche du gouvernement fédéral d'offrir des services d'infrastructure de la TI fiables, sécurisés et à coût moindre. L'ARC poursuivra plusieurs initiatives conjointes avec Services partagés Canada, y compris le regroupement des centres de données, la Transformation des services de courriel, la Transformation des télécommunications, la Transformation des centres de contact et les mesures de cybersécurité et de sécurité de la TI.

Ressources financières budgétaires (dollars)
Ressources humaines (équivalents temps plein)

		Budget principal des dépenses 2016-2017	Prévues 2016-2017[1]	Prévues 2017-2018[1]	Prévues 2018-2019[1]
Services internes	$	847 420 254	**847 420 254**	843 948 992	839 444 103
	ETP		**7 348**	7 248	7 098

[1] Les dépenses prévues désignent les montants pour lesquels une approbation de la présentation au Conseil du Trésor a été reçue au plus tard le 1er février 2016. Cette date limite diffère de celle du processus du Budget principal des dépenses. Alors que dans une année donnée, les dépenses prévues peuvent inclure des montants qui s'ajoutent aux niveaux de dépense prévus présentés dans le Budget principal des dépenses, cette année ce n'est pas le cas.

Section 3 : Renseignements supplémentaires

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations de l'Agence du revenu du Canada. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice pour renforcer la responsabilisation et améliorer la transparence et la gestion financière.

Étant donné que l'état des résultats condensé prospectif est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice, et que les montants des dépenses projetées et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du rapport sur les plans et les priorités sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses, les montants peuvent différer.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouve sur le site Web de l'Agence du revenu du Canada[viii].

État des résultats condensé prospectif
Pour l'exercice prenant fin le 31 mars 2016
(en dollars)

Renseignements financiers	Résultats attendus 2015-2016	Résultats prévus 2016-2017	Écart
Total des charges	4 589 129 282	4 605 592 665	16 463 383
Total des revenus	490 801 749	473 096 763	(17 704 986)
Coût de fonctionnement net avant le financement et les transferts du gouvernement	4 098 327 533	4 132 495 902	34 168 369

Normes de service

Normes de service

Les normes de service au public de l'Agence du revenu du Canada énoncent le niveau de service auquel les contribuables et les bénéficiaires de prestations peuvent s'attendre dans les circonstances normales. Les normes renforcent l'engagement de l'Agence à l'égard de la transparence, de la responsabilisation de gestion et du service axé sur les clients.

Gestion des normes de service

L'ARC continuera d'examiner les possibilités de mettre à jour et de rationaliser les normes de service afin de suivre le rythme des changements, des préférences des clients, de la technologie, des processus opérationnels et de l'évolution des services. L'ARC reconnaît l'importance des commentaires du public et tient compte des points de vue des contribuables et des bénéficiaires de prestations lorsqu'elle élabore ou met à jour ses normes de service.

Nouvelles normes de service

En raison des changements dans l'environnement opérationnel et dans les attentes des contribuables, l'ARC instaurera trois nouvelles normes de service en 2016.

La première nouvelle norme de service consiste à traiter les déclarations de la taxe sur les produits et services/taxe de vente harmonisée (TPS/TVH) électroniques dans les 30 jours civils, 95 % du temps. Étant donné que la plupart des contribuables choisissent maintenant de produire leurs déclarations par voie électronique, la mise en place d'une norme pour le traitement des déclarations électroniques permettra à l'ARC de réagir de façon adéquate et de s'adapter au changement dans les services numériques.

La deuxième nouvelle norme de service consiste à traiter les déclarations de la TPS/TVH papier dans les 60 jours civils, 95 % du temps. La mise en place d'une norme de service distincte pour la production sur papier est conforme aux différences de durée du traitement des déclarations papier et des déclarations électroniques. Cela motivera les contribuables à choisir la méthode de production électronique qui est plus facile et plus rapide.

La troisième nouvelle norme de service consiste à accuser réception d'une demande d'allègement pour les contribuables portant sur l'annulation des pénalités et des intérêts ou sur la renonciation à ces montants dans les 30 jours civils suivant la réception, 85 % du temps. Dans le cadre du Programme d'allègement pour les contribuables, l'ARC aide les aux contribuables qui ne sont pas en mesure de respecter leurs obligations fiscales en raison de circonstances qui ne dépendent pas de leur volonté. Cette norme permettra de confirmer aux contribuables que leur demande a été reçue et qu'elle est en cours d'examen.

Programme	Service	Norme qui sera ajoutée	Objectif
Cotisation des déclarations et traitement des paiements	Traitement des déclarations de la TPS/TVH électroniques	Notre objectif est de traiter une déclaration de la TPS/TVH électronique dans un délai de 30 jours civils suivant la réception.	95 %
	Traitement des déclarations de la TPS/TVH papier	Notre objectif est de traiter une déclaration de la TPS/TVH papier dans un délai de 60 jours civils suivant la réception.	95 %
Appels	Demandes d'allégement des contribuables – Accusé de réception de 30 jours	Notre objectif est d'accuser réception d'une demande d'allègement pour les contribuables portant sur l'annulation des pénalités et des intérêts ou la renonciation à ces montants dans un délai de 30 jours civils suivant la réception.	85 %

Révision des normes de service

L'ARC révisera deux normes de service pour les simplifier et faciliter la compréhension. Les deux normes concernent le traitement des demandes de prestations et les formulaires de changement de l'état civil : la première norme sert à mesurer l'exactitude et la deuxième à mesurer la rapidité.

Nous changerons le libellé des deux normes afin de supprimer la mention des formulaires de changement de l'état civil. Ces formulaires représentent une petite partie de la totalité de la charge de travail et n'englobent pas les autres méthodes que les bénéficiaires de prestations peuvent utiliser pour informer l'ARC d'un changement d'état civil, par exemple par téléphone ou à l'aide de Mon dossier. L'Agence continuera de surveiller le traitement de ces formulaires et d'en rendre compte à l'interne.

Programme	Service révisé	Norme révisée	Objectif
Programmes de prestations	Traitement des demandes de prestations – Exactitude	Notre objectif est de traiter avec exactitude le paiement approprié et l'avis ou d'envoyer une lettre de demande de renseignements supplémentaires.	98 %
	Traitement des demandes de prestations – Rapidité	Notre objectif est de faire parvenir un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils suivant la réception de la demande.	98 %

Retrait des normes de service

Dans le cadre du processus d'examen continu, l'ARC retirera les normes suivantes :

- la norme liée au traitement des déclarations de la TPS/TVH – parce qu'elle sera remplacée par de nouvelles normes;
- la norme liée à la validation des prestations et à l'observation – parce que c'est une activité de validation fondée sur les demandes de renseignements envoyées par l'ARC et non une activité entamée par un bénéficiaire. Malgré le retrait de cette norme, l'ARC continuera d'effectuer des examens de validation des prestations et de mesurer le rendement à l'interne afin de s'assurer que les bénéficiaires de prestations reçoivent les avis rapidement;
- la norme liée aux demandes des contribuables portant sur les données statistiques sur l'impôt – parce que l'ARC ne fournira plus ce service. Les contribuables seront informés qu'ils peuvent toujours demander ce service auprès de Statistique Canada. Les contribuables et les bénéficiaires de prestations ayant des questions ou des préoccupations simples pourront toujours communiquer avec l'ARC à l'aide des modes de service courants.

Programme	Service	Norme à retirer	Objectif
Cotisation des déclarations et traitement des paiements	Traitement des déclarations de la TPS/TVH	Notre objectif est de traiter les déclarations de la TPS/TVH dans les 30 jours civils suivant leur réception.	95 %
Programmes de prestations	Validation des prestations et observation – Résultats de l'examen	Notre objectif est de vous informer du résultat de notre examen dans les 45 jours civils suivant la réception des renseignements demandés.	90 %
Services internes	Demandes des contribuables portant sur des données statistiques sur l'impôt	Notre objectif est de répondre aux demandes de données statistiques des contribuables dans un délai moyen de 30 jours civils.	100 %

Examen global des normes de service

L'ARC a examiné toutes ses normes de service afin de les rendre plus claires et d'accroître la compréhension. L'ARC a donc apporté des modifications mineures au libellé et à la grammaire. Elle a, par exemple, utilisé le singulier plutôt que le pluriel, un langage clair et simple et axé sur les citoyens. Cette révision n'a pas d'incidence sur la façon dont les normes sont mesurées ni sur les objectifs.

L'ensemble complet des normes de service de l'ARC pour l'exercice 2016-2017 est présenté ci-dessous.

Aide aux contribuables et aux entreprises

Service	Norme	Objectif
Demandes de renseignements des entreprises – Niveau de service téléphonique	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes.	80 %
Décisions et interprétations concernant la TPS/TVH – Demandes de renseignements par téléphone	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes.	80 %
Décisions et interprétations concernant la TPS/TVH - demandes de renseignements par écrit	Notre objectif est de répondre à une demande écrite d'une décision ou d'une interprétation concernant la TPS/TVH dans un délai de 45 jours ouvrables suivant la réception à l'ARC. Ce délai ne s'applique pas aux décisions et aux interprétations qui sont très techniques, ni à celles qui créent un précédent ou qui nécessitent l'élaboration d'une politique.	80 %
Organismes de bienfaisance – Réponse aux demandes téléphoniques	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes.	80 %
Organismes de bienfaisance – Répondre aux demandes d'enregistrement simples	Notre objectif est de répondre à une demande simple d'enregistrement complète[1] d'un organisme de bienfaisance dans un délai de deux mois.	80 %
Organismes de bienfaisance – Répondre aux demandes ordinaires	Notre objectif est de répondre à une demande ordinaire d'enregistrement complète[2] d'un organisme de bienfaisance dans un délai de six mois.	80 %
Organismes de bienfaisance – Demandes écrites courantes	Notre objectif est d'examiner et de répondre à une demande courante[3] dans un délai de 30 jours civils.	80 %
Organismes de bienfaisance – Demandes écrites complexes	Notre objectif est d'examiner et de répondre à une demande complexe[4] dans un délai de 75 jours civils.	80 %
Décisions anticipées en matière d'impôt sur le revenu	Notre objectif est de rendre une décision anticipée en matière d'impôt sur le revenu dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements essentiels fournis par le client.	85 %
Services téléphoniques du Bureau d'aide des Services électroniques	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes.	80 %
Demandes de renseignements des particuliers – Niveau du service téléphonique	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes.	80 %

Service	Norme	Objectif
Interprétations techniques	Notre objectif est d'envoyer une interprétation technique dans un délai de 90 jours ouvrables suivant la réception de tous les renseignements essentiels fournis par le client.	85 %
Rapports d'évaluation actuarielle	Notre objectif est de rendre une décision sur les cotisations de l'employeur recommandées à un régime de pension agréé dans un délai de 270 jours civils suivant la réception du rapport d'évaluation actuarielle.	80 %
Demandes d'agrément des régimes de pension	Notre objectif est de rendre une décision dans un délai de 180 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément d'un régime de pension.	80 %
Régimes de revenu différé – Réponse aux demandes écrites	Notre objectif est de répondre à une demande de renseignements écrite dans un délai de 60 jours civils.	80 %
Régimes de participation différée aux bénéfices – Examen des demandes	Notre objectif est de rendre une décision dans un délai de 180 jours civils suivant une demande d'agrément d'un régime de participation différée aux bénéfices.	80 %
Régimes d'épargnes-études (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de rendre une décision dans un délai de 60 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément, de modification ou de cessation d'un régime d'épargne-études spécimen.	85 %
Fonds de revenu de retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de rendre une décision dans un délai de 60 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément, de modification ou de cessation d'un fonds de revenu de retraite spécimen.	80 %
Régimes d'épargne-retraite (demandes d'agrément, de modification ou de cessation)	Notre objectif est de rendre une décision dans un délai de 60 jours civils suivant la réception d'une demande d'agrément, de modification ou de cessation d'un régime d'épargne-retraite spécimen.	80 %

[1] Une demande portant exclusivement sur des fins et des activités de bienfaisance et pour laquelle nous n'avons pas besoin de renseignements supplémentaires.

[2] Une demande pour laquelle nous avons besoin de renseignements supplémentaires avant de déterminer si l'organisme remplit les critères d'enregistrement.

[3] Une demande de renseignements qui est récurrente et qui nécessite peu de recherche et une analyse limitée.

[4] Une demande de renseignements qui est propre à un organisme de bienfaisance précis ou à un donateur et qui nécessite des recherches et une analyse, ainsi que des consultations avec des intervenants internes.

Cotisation des déclarations et traitement des paiements

Service	Norme	Objectif
Traitement des déclarations de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre et du droit pour la sécurité des passagers du transport aérien	Notre objectif est de traiter une déclaration de la taxe d'accise, des droits d'accise, des droits sur le bois d'œuvre ou des droits pour la sécurité des passagers du transport aérien dans un délai de 60 jours civils suivant la réception.	95 %
Traitement des déclarations de la TPS/TVH électroniques	Notre objectif est de traiter une déclaration de la TPS/TVH électronique dans un délai de 30 jours civils suivant la réception.	95 %
Traitement des déclarations de la TPS/TVH papier	Notre objectif est de traiter une déclaration de la TPS/TVH papier dans un délai de 60 jours civils suivant la réception.	95 %
Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 – Électroniques	Notre objectif est de traiter une déclaration de revenus des sociétés T2 électronique dans un délai de 45 jours civils suivant la réception.	90 %
Traitement des déclarations de revenus des sociétés T2 – Papier	Notre objectif est de traiter une déclaration de revenus des sociétés T2 papier dans un délai de 90 jours civils suivant la réception.	90 %
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (TED et IMPÔTNET)	Notre objectif est de traiter une déclaration T1 électronique (TED et IMPÔTNET) dans un délai moyen de deux semaines suivant la réception.	100 %
Traitement des déclarations de revenus des particuliers T1 (papier)	Notre objectif est de traiter une déclaration T1 papier et d'envoyer par la poste un avis de cotisation, et un remboursement, s'il y a lieu, dans un délai moyen de quatre à six semaines suivant la réception.	100 %
Traitement des déclarations des fiducies T3	Notre objectif est de traiter une déclaration des fiducies T3 dans un délai de quatre mois suivant la réception.	95 %
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1)	Notre objectif est d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de huit semaines suivant la réception de tous les renseignements nécessaires fournis par le client.	100 %
Réponse aux redressements demandés par les contribuables (T1) reçus par Internet	Notre objectif est d'envoyer par la poste un avis de nouvelle cotisation dans un délai moyen de deux semaines suivant la réception de tous les renseignements nécessaires fournis par le client.	100 %

Observation en matière de déclaration

Service	Norme	Objectif
Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE non remboursables – Rajustements demandés par les demandeurs	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables liés aux redressements demandés dans les déclarations de revenues déjà produites.	90 %
Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE remboursables – Rajustements demandés par les demandeurs	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 240 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables liés aux redressements demandés dans les déclarations de revenus déjà produites.	90 %
Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE non remboursables	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 365 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits non remboursables.	90 %
Demandes d'encouragements fiscaux – RS&DE remboursables	Notre objectif est de traiter les demandes d'encouragements fiscaux des entreprises qui effectuent de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) au Canada dans les 120 jours civils suivant la réception d'une demande complète de crédits remboursables.	90 %
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables vérifiées	Notre objectif est d'examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne et du crédit d'impôt de l'Ontario pour les services de production dans les 120 jours civils suivant la date de réception si une vérification est entreprise.	90 %

Service	Norme	Objectif
Demandes de crédits d'impôt – Production cinématographique et magnétoscopique – Demandes de crédits remboursables – non vérifiées	Notre objectif est d'examiner les déclarations de revenus des sociétés T2 qui comprennent des demandes de crédits d'impôt pour production cinématographique ou magnétoscopique canadienne, pour services de production cinématographique ou magnétoscopique, pour production cinématographique et télévisuelle de la Colombie-Britannique, pour services de production de la Colombie-Britannique, pour production cinématographique ou magnétoscopique du Manitoba et pour la production cinématographique et télévisuelle ontarienne et du crédit d'impôt de l'Ontario pour les services de production dans les 60 jours civils à compter de la date de réception, si aucune vérification n'est entreprise.	90 %

Appels

Service	Norme	Objectif
Demandes d'allègement des contribuables – Accusé de réception de 30 jours	Notre objectif est d'accuser réception d'une demande d'allègement pour les contribuables portant sur l'annulation des pénalités et des intérêts ou la renonciation à ces montants dans un délai de 30 jours civils suivant la réception.	85 %
Lettre de premier contact pour les différends	Notre objectif est d'accuser réception d'un avis de différend d'un contribuable dans un délai de 30 jours civils suivant la réception.	85 %
Plaintes liées au service – Accusé de réception dans les deux jours	Notre objectif est d'accuser réception d'une plainte dans un délai de deux jours ouvrables.	80 %
Plaintes liées au service – Résolution dans les 30 jours	Notre objectif est de résoudre la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables.	80 %

Programmes de prestations

Service	Norme	Objectif
Demandes de renseignements sur la prestation fiscale canadienne pour enfants – Niveau du service téléphonique	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes.	75 %
Niveau du service téléphonique des demandes de renseignements sur le crédit de taxe pour la TPS/TVH	Notre objectif est de répondre à un appel dans la file d'attente de l'agent dans un délai de deux minutes.	75 %
Traitement des demandes de prestations – Exactitude	Notre objectif est de traiter avec exactitude le paiement approprié et l'avis ou d'envoyer une lettre de demande de renseignements supplémentaires.	98 %
Traitement des demandes de prestations – Rapidité	Notre objectif est de faire parvenir un paiement, un avis ou une explication dans un délai de 80 jours civils suivant la réception de la demande.	98 %
Réponses aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Exactitude	Notre objectif est de répondre avec des renseignements exacts à une demande de renseignements écrite ou à un renvoi téléphonique d'un centre d'appels, de traiter avec exactitude de nouveaux renseignements fournis par un bénéficiaire et d'émettre un paiement exact, un avis ou une lettre.	98 %
Réponses aux demandes de renseignements sur les prestations et les crédits – Rapidité d'exécution	Notre objectif est de répondre à une demande de renseignements écrite ou à un renvoi téléphonique d'un centre d'appels dans un délai de 80 jours civils suivant la réception de la demande.	98 %
Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Papier	Notre objectif est de traiter une demande papier d'autorisation ou d'annulation d'un représentant dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la réception par l'ARC, à condition que la demande soit complète.	90 %
Traitement d'une demande pour autoriser ou annuler un représentant – Électronique	Notre objectif est de traiter une demande électronique d'autorisation ou d'annulation d'un représentant dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception par l'ARC, à condition que la demande soit complète.	90 %

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires du Rapport sur les plans et les priorités 2016-2017 sont disponibles sur le site Web de l'Agence du revenu du Canada[viii].

- Stratégie de développement durable de l'ARC;
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de 5 millions de dollars ou plus;
- Audits internes et évaluations à venir au cours des trois prochains exercices;
- Dépenses prévues de l'Agence et équivalents temps-plein;
- Sources des revenus non fiscaux disponibles et des revenus non fiscaux non disponibles;
- Services reçus à titre gracieux;
- Sommaire des dépenses en capital par programme;
- État des résultats prospectif – Activité de l'Agence

Dépenses fiscales et évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de politique publique en appliquant des mesures spéciales telles que de faibles taux d'imposition, des exonérations, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans une publication intitulée Dépenses fiscales et évaluations[ix]. Les mesures fiscales présentées dans ladite publication relèvent de la responsabilité du ministre des Finances.

Section 4 :
Coordonnées de l'organisation

Diane Lebouthillier
Ministre du Revenu national

Sherra Profit
Ombudsman des contribuables

Richard (Rick) Thorpe
Président, Conseil de direction

Andrew Treusch
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

John Ossowski
Commissaire délégué

À déterminer
Sous-commissaire
Appels

Frank Vermaeten
Sous-commissaire
Cotisation, prestation et service

Anne-Marie Lévesque
Sous-commissaire
Observation et petites et moyennes entreprises

Ted Gallivan
Sous-commissaire
Observation, secteur international et grandes entreprises

Geoff Trueman
Sous-commissaire
Politique législative et affaires réglementaires

Michael Snaauw
Sous-commissaire
Recouvrements et vérification

Ainslea Cardinal
Sous-commissaire
Atlantique

Vince Pranjivan
Sous-commissaire
Ontario

Maureen Phelan
Sous-commissaire
Pacifique

Cheryl Bartell
Sous-commissaire
Prairies

Gabriel Caponi
Sous-commissaire
Québec

Brian Philbin
Sous-commissaire et dirigeant principal de la vérification
Vérification, évaluation et risques

Roch Huppé
Sous-commissaire et administrateur supérieur des affaires financières
Finances et administration

Diane Lorenzato
Sous-commissaire
Ressources humaines

Annette Butikofer
Sous-commissaire et dirigeante principale de l'information
Informatique

Micheline Van-Erum
Sous-procureure générale adjointe
Services juridiques

Susan Gardner-Barclay
Sous-commissaire et chef de la protection des renseignements personnels
Affaires publiques

Yves Giroux
Sous-commissaire
Stratégie et intégration

En date d'avril 2016

Siège social

Edifice Connaught
555, avenue MacKenzie, 7e étage
Ottawa ON K1A 0L5
Telephone : 613-957-3688 Telecopieur : 613-952-1547
Site Web : www.arc.gc.ca[viii]

Annexe : Définitions

Architecture d'alignement des programmes

Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

Cadre pangouvernemental

Schéma représentant la contribution financière des organisations fédérales qui dépendent de crédits parlementaires en harmonisant leurs programmes avec un ensemble de 16 secteurs de résultat pangouvernementaux de haut niveau regroupés sous 4 secteurs de dépenses.

Cible

Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

Crédit

Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

Dépenses budgétaires

Les dépenses budgétaires comprennent les dépenses de fonctionnement et en capital; les paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et les paiements à des sociétés d'État.

Dépenses législatives

Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

Dépenses non budgétaires

Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

Dépenses prévues

En ce qui a trait aux rapports sur les plans et les priorités (RPP) et aux rapports ministériels sur le rendement (RMR), les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son RPP et son RMR.

Dépenses votées

Dépenses approuvées annuellement par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi de crédits. Le libellé du crédit régit les conditions dans lesquelles ces dépenses peuvent être effectuées.

Équivalent temps plein

Mesure utilisée pour déterminer dans quelle mesure un employé représente une année-personne complète dans le budget ministériel. L'équivalent temps plein est calculé en fonction du coefficient des heures de travail assignées et des heures normales de travail. Les heures normales de travail sont établies dans les conventions collectives.

Indicateur de rendement

Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

Plan

Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

Priorité

Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

Production de rapports sur le rendement

Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

Programme

Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

Programme temporisé

Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Ce programme est aussi appelé programme à durée temporaire ou programme à élimination graduelle. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

Rapport ministériel sur le rendement

Rapport traitant des réalisations concrètes d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires au regard des plans, des priorités et des résultats attendus exposés dans le rapport sur les plans et les priorités correspondant. Ce rapport est déposé au Parlement à l'automne.

Rapport sur les plans et les priorités

Rapport fournissant des renseignements au sujet des plans et du rendement prévu sur trois ans d'une organisation qui dépend de crédits parlementaires. Ces rapports sont déposés au Parlement chaque printemps.

Rendement

Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats ses comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

Résultat

Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

Résultat stratégique

Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

Résultats du gouvernement du Canada

Ensemble de 16 objectifs de haut niveau établis pour l'ensemble du gouvernement et regroupés selon 4 secteurs de dépenses : affaires économiques, affaires sociales, affaires internationales et affaires gouvernementales.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats

Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes de fin de document

i. Droits d'auteur, www.cra-arc.gc.ca/cpyrght-fra.html

ii. *Loi sur l'Agence du revenu du Canada*, laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/c-10.11/

iii. Lettres de mandat des ministres, pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat-des-ministres

iv. Érosion de la base d'imposition et transfert de bénéfices, www.oecd.org/fr/ctp/beps.htm

v. Cadre pangouvernemental, www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/wgf-ipp-fra.asp

vi. Budget principal des dépenses 2016-2017, www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/pgs-pdg/gepme-pdgbpd/index-fra.asp

vii. Gouvernement ouvert, ouvert.canada.ca/fr

viii. Agence du revenu du Canada, www.cra-arc.gc.ca

ix. Dépenses fiscales et évaluations, www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp